

Satu Hannola

## Lapsiperheiden kotipalvelun sisältö

Väestöliiton Kotisisar Oy:n asiakkaiden näkemyksiä kotipalvelun sisällöllisistä elementeistä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

17.11.2015

<p>Tekijä Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Satu Hannola Lapsiperheiden kotipalvelun sisältö – Väestöliiton Kotisisar Oy:n asiakkaiden näkemyksiä kotipalvelun sisällöllisistä elementeistä</p> <p>52 sivua + 2 liitettä 17.11.2015</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Sosionomi YAMK</p>
<p>Koulutusohjelma</p>	<p>Sosiaalialan koulutusohjelma</p>
<p>Suuntautumisvaihtoehto</p>	
<p>Ohjaaja</p>	<p>Lehtori Mervi Nyman</p>
<p>Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää lapsiperheiden kotipalvelun sisältöä arjen hallinnan näkökulmasta. Työ on toteutettu Väestöliiton Kotisisar Oy:n toimeksiannosta ja työn tavoitteena on tuoda näkyville asiakkaiden tarpeita lapsiperheiden kotipalvelun sisällön kehittämiseen. Tutkimuskysymyksenä on: millainen apu asiakkaan itse kokemana auttaa lapsiperheen arjessa?</p> <p>Tutkimuskysymykseen on haettu vastauksia hyödyntämällä sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Aineisto on kerätty kyselylomakkeella, joka sisältää sekä strukturoituja, että avoimia kysymyksiä, ja se on analysoitu käyttämällä tilastollisen tutkimuksen analyysimenetelmiä. Opinnäytetyön kohderyhmä muodostuu Väestöliiton Kotisisar Oy:n yksityis- ja palveluseteliasiakkaista. Vastausprosentiksi muodostui 27 prosenttia.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten mukaan lapsiperheiden kotipalvelun tärkeimmäksi sisällölliseksi elementiksi nousee lastenhoito, jossa tärkeintä on lasten perushoito, ulkoilu ja leikkiminen. Toiseksi tärkein elementti on kodinhoito, jossa merkityksellisintä on siivousapu. Arjen hallinnan tuki ja ohjaus ja neuvonta eivät olleet merkityksellisiä elementtejä kotipalvelun sisällössä. Työntekijöiltä odotetaan ammatillista osaamista ja oma-aloitteisuutta. Kotipalvelukäynti on onnistunut silloin, kun asiat sujuvat ja lapset on hoidettu hyvin.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että perheet tarvitsevat oman näkemyksensä mukaan arjen tukemiseksi konkreettista apua, joka joustaa sisällöllisesti perheen tarpeiden mukaan.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>lapsiperhe, lapsiperheiden kotipalvelu, arki, arjen hallinta</p>

Author Title Number of Pages Date	Satu Hannola The content of home care services for families with children – Väestöliiton Kotisisar Ltd customers' perspectives of content elements of the home care services 52 pages + 2 appendices 17 Nov 2015
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	
Instructor	Mervi Nyman, Senior Lecturer
<p>The aim of this thesis was to examine the content of home care services for families with children from the perspective of everyday life management. The project was given by Väestöliiton Kotisisar Ltd and the focus was to bring forth customers' needs to improve the content of home care services for families with children. The research question was: what kind of assistance the home care service customers see helpful in their everyday life?</p> <p>Both qualitative and quantitative research methods were used when seeking answers to the research question. The data was collected with a questionnaire that had both structured and open questions. The data was analyzed using statistical analyses. The target group was composed of Väestöliiton Kotisisar Ltd private and voucher customers. The response rate was 27 per cent.</p> <p>According to the results of this thesis, the most important (content) element of the home care services for families with children was child care, where basic child care, outdoor activities and playing were the most meaningful issues. The second important element was house-keeping chores with cleaning playing the most meaningful part. However, guidance and counseling were not considered significant issues in the home care services. The employees of the home care services were expected to have a professional expertise and be initiative. The home care service was considered successful when the work went smoothly and children were well taken care of.</p> <p>As a conclusion, it can be stated that according to their own perception families need concrete and flexible help to support their everyday life.</p>	
Keywords	family with children, family home care, everyday life, everyday life management

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lapsiperheet	3
2.1	Mikä on lapsiperhe Suomessa?	3
2.2	Lapsiperheiden hyvinvointi	4
2.2.1	Lapsiperheiden hyvinvoinnin haasteita	6
2.3	Lapsiperheiden ajankäyttö	7
2.4	Lapsiperheiden avuntarve ja palveluiden saatavuus	9
3	Arki	11
3.1	Perheen arki ja sen tutkimus	12
3.2	Arjen hallinnan –käsite	13
3.2.1	Arjen hallinta -käsitteen laadulliset ulottuvuudet	13
3.2.2	Arjen hallinnan tasot	15
3.2.3	Arjen hallinnan ulkoinen ja sisäinen näkökulma	16
3.3	Sekvenssit	16
4	Lapsiperheiden kotipalvelu	18
4.1	Kotipalvelun kehitys	18
4.2	Kotipalvelun lainsäädännöllinen määrittely ja järjestäminen tänä päivänä	21
4.3	Palveluseteli	22
4.4	Väestöliiton Kotisisar Oy	24
5	Opinnäytetyön toteuttaminen	26
5.1	Tutkimuskysymys	26
5.2	Tutkimukselliset menetelmät ja aineistonkeruu	27
5.3	Kohderyhmä	28
5.4	Aineiston analysointi	29
6	Tulokset	30
6.1	Taustoittavat kysymykset	30
6.2	Kotipalvelun sisältö	34
6.2.1	Kodinhoito	35
6.2.2	Lastenhoito	37
6.2.3	Arjen hallinnan tukeminen	38
6.2.4	Ohjaus ja neuvonta	39

6.3	Odotukset kotipalvelun työntekijöitä kohtaan	40
6.3.1	Osaaminen	40
6.3.2	Ominaisuudet	41
6.4	Parhaat ja huonoimmat kokemukset kotipalvelusta, eli miten saadaan onnistunut kotipalvelukäynti?	43
6.5	Tulosten yhteenveto	44
7	Johtopäätökset	45
8	Eettisyys ja luotettavuus	48
8.1	Opinnäytetyöhön liittyviä eettisiä kysymyksiä	48
8.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja yleistettävyys	49
9	Pohdintaa	51
	Lähteet	53
	Liitteet	
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Kyselylomake	

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on lapsiperheiden kotipalvelun sisältö. Opinnäytetyö toteutetaan Väestöliiton Kotisisar Oy:n toimeksiannosta ja työn tavoitteena on tuoda näkyville asiakkaiden toiveita kotipalvelutyön sisällön kehittämiseen. Tarkastelun kohteena on asiakkaan näkökulma: mitä palveluja käyttävät asiakkaat odottavat lapsiperheiden kotipalvelulta ja miten asiakkaat kokevat kotipalvelun roolin oman arkensa hyvinvoinnin edistäjänä? Opinnäytetyön tarkoituksena ei ole arvioida olemassa olevia palveluita vaan selvittää perheiden omaa kokemusta siitä, millaisista palveluista ja palvelunsisällöistä on apua lapsiperheen arjessa.

Lapsiperheiden kotipalvelun sisällön tarkastelun tarve nousee kehittämistyöstä, jota Väestöliitossa on tehty ja tehdään edelleen. Väestöliitossa toteutettiin vuosina 2007 – 2010 perhetyön kehittämishanke, Arki Haltuun, jossa perhetyöhön kehitettiin uusi sekvenssimenetelmä. Hanke pohjautui Pirjo Korvelan (2003) väitöstutkimukseen, joka käsittelee arjen ja kodin rakentumista pikkulapsiperheissä. Tutkimuksen mukaan lapsiperheen arki muodostuu säännönmukaisista, toisiaan tietyssä järjestyksessä seuraavista jaksoista, sekvensseistä (Korvela, 2003). Arki Haltuun -hankkeessa kehitetyn menetelmän kohteena on arjen rakenne ja sen jäsentäminen yhdessä tuettavan asiakkaan kanssa. Sekvenssimenetelmän tavoitteena on saada ensin perheen arki sujumaan, minkä jälkeen voidaan lähteä hakemaan apua vaikeammin ratkaistavissa oleviin ongelmiin. (Korvela – Saarilahti – Sekki 2014: 198 – 202.) Jotta arki saadaan sujumaan, tarvitaan arjen rakenteiden hahmottamisen ohella myös konkreettista yhdessä tekemistä suursiivouksesta paperiasioiden hoitoon (Nurminen 2011: 65).

Arki Haltuun -projekti päättyi rahoituksen loppumiseen, mutta sekvenssimenetelmästä saatuja kokemuksia on hyödynnetty Väestöliiton Kotisisar Oy:ssä lapsiperheiden kotipalvelun sisällön kehittämisessä. Työn lähtökohtana on asiakasperheiden arjen rakenteiden tunnistaminen, minkä pohjalta kotipalvelutyöstä voidaan erottaa kolme eri tasoa: 1) sijaistaminen, 2) arjen tukeminen ja 3) arjen rakentaminen (Jonsson – Korvela 2013:31; Korvela – Jonsson 2013). Sijaistamisessa kotipalvelun sisältö muodostuu tehtävistä, jotka pitävät yllä perheen olemassa olevaa päivärytmiä ja työntekijän rooli on nimenomaan sijaistaa vanhempaa esimerkiksi asiointikäynnin ajan. Arjen tukemisen tasolla arjen rakenne on perheessä pääpiirteissään olemassa, mutta perheen vanhempien toimijuus on hetkellisesti heikentynyt. Työntekijän rooli on tukea vanhempien toimijuutta ja

auttaa arjen rutiineissa. Kotipalvelun kolmannesta tasosta voidaan puhua silloin, jos arjen rakenne puuttuu perheestä. Työntekijä auttaa tällöin perhettä luomaan arkea koosapitävän rakenteen ja auttaa yhdessä tekemällä rutiinien luomisessa ja niiden vakiinnuttamisessa. (Jonsson – Korvela 2013: 31 – 36.)

Kotipalvelun sisällön kehittämistyön tueksi tarvitaan myös asiakkaiden omaa näkemystä palveluntarpeestaan ja kotipalvelun sisällöstä. Asiakaslähtöisyyttä luodaan ja määritellään usein palveluita tuottavan organisaation intresseistä käsin. Palveluita yhdistävä tekijä on kuitenkin se, ettei niitä ole olemassa ilman käyttäjiä, joiden tarpeisiin palvelut on luotu. Jotta voitaisiin kehittää aidosti asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveyspalveluita, täytyy kehittämisen lähtökohtana olla asiakasymmärryksen rakentaminen. (Virtanen – Suoheimo – Lamminmäki – Ahonen – Suokas 2011: 11 – 12.) Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kerätä Väestöliiton Kotisisar Oy:n asiakkaiden näkemyksiä ja toiveita kotipalvelun sisällöstä ja siten osaltaan rakentaa asiakasymmärrystä palvelujen kehittämistyön pohjaksi.

Kotipalvelun sisältöä lähestytään tässä opinnäytetyössä arjen hallinnan näkökulmasta. Työn keskeisiä käsitteitä ovat lapsiperhe, arjen hallinta ja lapsiperheiden kotipalvelu. Luvussa 2 luodaan käsitystä lapsiperheistä ja lapsiperheiden kohtaamista nyky-yhteiskunnan haasteista. Luvussa 3 syvennytään arkeen ja arjen hallinnan – käsitteeseen Have-  
risen määritelmän mukaan sekä Pirjo Korvelan sekvenssiajattelun avulla. Luvussa 4 luodaan kuva lapsiperheiden kotipalvelusta sosiaalipalveluna aina sen alkuvaiheista tähän päivään.

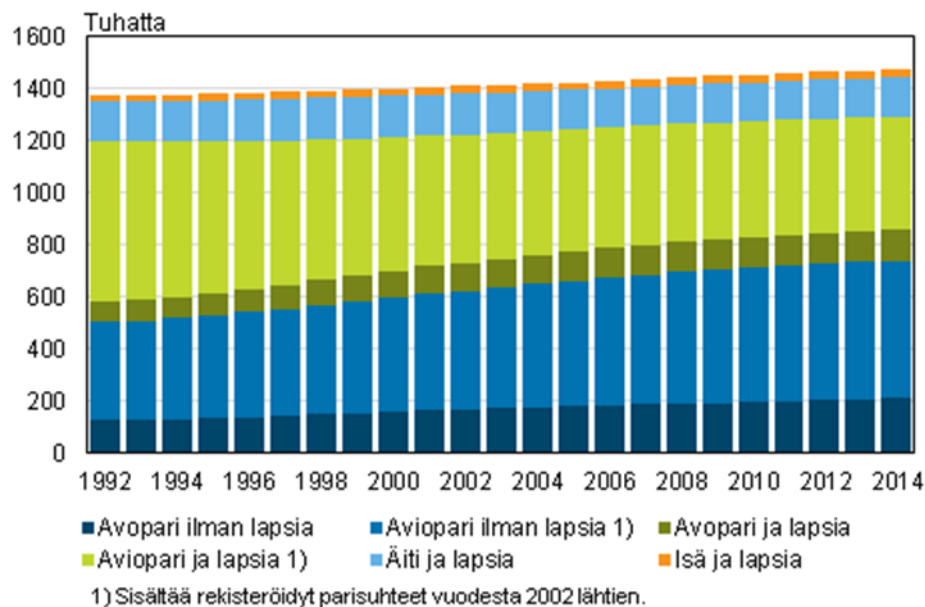
Luvussa 5 kuvataan opinnäytetyön tutkimuskysymys ja menetelmät, joilla tutkimuskysymykseen on haettu vastausta. Luku 6 esittelee opinnäytetyön tulokset ja luvussa 7 esitetään johtopäätökset. Opinnäytetyö eettisyyttä ja luotettavuutta tarkastellaan luvussa 8 ja luku 9 koostuu työn pohdinnasta.

## 2 Lapsiperheet

### 2.1 Mikä on lapsiperhe Suomessa?

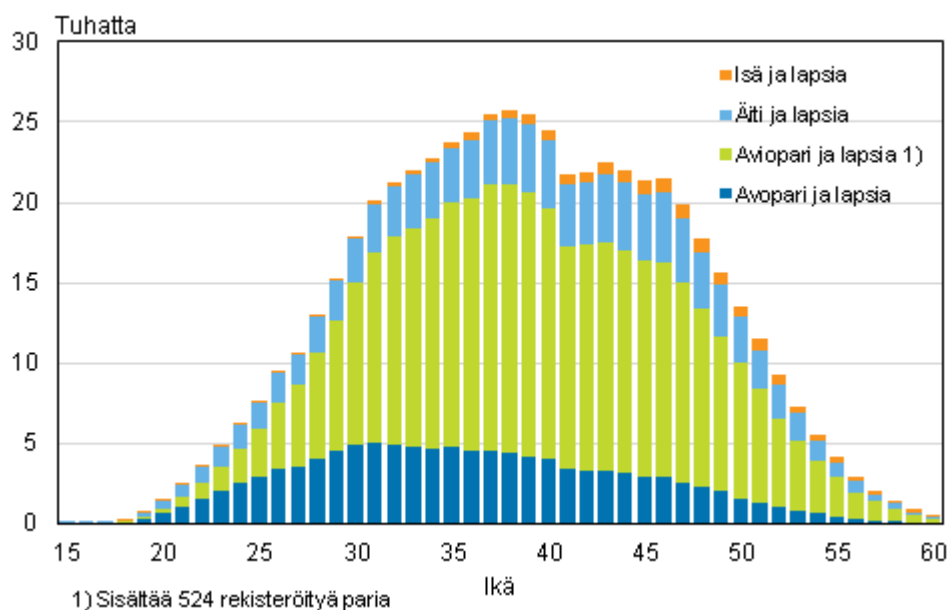
Suomen tilastokeskuksen mukaan vuonna 2014 Suomessa oli 1 474 000 perhettä. Tilastokeskuksen määritelmän mukaan perheen muodostavat yhdessä asuvat avio- tai avoliitossa olevat tai parisuhteensa rekisteröineet henkilöt ja heidän lapsensa, jompikumpi vanhemmista lapsineen sekä avio- ja avopuolisot sekä parisuhteensa rekisteröineet henkilöt, joilla ei ole lapsia.

Taulukko 1. Perheet tyypeittäin 1992 – 2014. (Suomen virallinen tilasto 2014.)



Lapsiperheitä oli vuonna 2014 yhteensä 574 000. Tilastokeskus määrittelee lapsiperheeksi perheen, jossa on yksi alle 18-vuotias lapsi. Lapsiperheiden määrä on laskenut edellisestä vuodesta 2100 perheellä. Lapsiperheisiin kuului 40 prosenttia väestöstä ja yhteensä lapsiperheissä elää 1 056 000 lasta. Keskimääräinen lapsiluku vuonna 2014 oli 1,84 lasta.





Kuvio 1. Lapsiperheet tyypeittäin äidin iän mukaan (isä- ja lapsia –perheet isän iän mukaan). (Suomen virallinen tilasto 2014.)

Yksilapsisia perheitä oli tilastokeskuksen mukaan 43 prosenttia, kaksilapsisia perheitä 38 prosenttia, kolmelapsisia 13 prosenttia ja perheitä, joissa on neljä tai useampia lapsia, oli 5 prosenttia. ( Suomen virallinen tilasto 2014.)

## 2.2 Lapsiperheiden hyvinvointi

Maritta Törrönen (2012) tarkastelee tutkimuksessaan lapsiperheiden elämää ja koettua hyvinvointia taloudellisen, kulttuurisen ja sosiaalisen pääoman näkökulmasta. Käytettävissä olevien pääomien ja yksilön aktiivisen toiminnan pohjalta muodostuu luottamuspääoma, joka kuvaa yksilön yhteiskunnallista asemaa ja osallisuutta yhteiskunnan resursseihin. (Törrönen 2012: 37.)

Törrösen tutkimuksessa haastateltavat jakautuivat kolmeen ryhmään koetun hyvinvoinnin mukaan. Haastateltavilla oli joko lujia, heikentyneitä tai heikkoja luottamussuhteita. Luja luottamussuhde kuvaa kasautunutta hyvinvointia. Hyvä kutsuu hyvää luokseen. Kumuloituneessa hyvinvoinnissa yhdistyvät taloudellinen, kulttuurinen ja sosiaalinen pääoma siten, että ne suosivat yksilöä ja hänen yhteisöään. Haastateltavat kokivat taloudellisen tilanteensa olevan hyvä, olivat tyytyväisiä asumiseensa ja työelämysuhteisiinsa, kotityöt jakautuivat oikeudenmukaisesti, sukupolvisuhteet toimivat ja heillä oli myönteisiä

nen tapa puhua elämästään. Hyvinvointi ei kuitenkaan poistanut terveydellisiä vaikeuksia, joilla oli vaikutusta arjen sujumiseen. Kumuloituneen hyvinvoinnin perheet edustivat niin sanottuja tiimiperheitä, joissa yhteisö on tärkeä, mutta yksilöllä on mahdollisuus toteuttaa myös yksilöllisiä tarpeitaan. Lujan luottamussuhteen omaavat haastateltavat suhtautuivat luottavaisesti lähellään oleviin ihmisiin ja päästivät heidät lähelleen. Sukupolvien suhteet näyttäytyivät hyvántahtoisina ja vastavuoroisina. (Törrönen 2012: 165 – 167.)

Heikentynyt luottamussuhde jää hyvinvoinnin ja pahoinvoinnin ääripäiden väliin. Perheet, joilla oli heikentynyt luottamussuhde, olivat pääosin tyytyväisiä elämänsä olosuhteisiin, vaikka heillä esiintyikin taloudellisesta niukkuudesta johtuvia arjen ongelmia. Haastateltavat kokivat, että heidän tulonsa riittävät välttämättömyyksiin ja asuminen vastaa melko hyvin heidän toiveitaan. Tapa kuvata arkea ei asettunut myönteisen tai kielteisen puolelle, vaan oli enemmänkin toteavaa ja tunteiltaan neutraalia. Yhteyttä pidettiin kiinteästi äidin sukulaisiin, miehen suvun jäädessä etäämmälle. Suhdeverkostot olivat näillä perheillä laajemmat kuin ydinperheillä. (Törrönen 2012: 167.)

Heikko luottamussuhde kuvaa puolestaan kasautunutta pahoinvointia. Tähän ryhmään kuuluvilla haastateltavilla oli samanaikaisesti kertynyt useampia, pidempiaikaisia sosiaalis-taloudellisia tekijöitä, jotka rasittivat perheen hyvinvointia ja murensivat luottamusta toisiin ihmisiin. Perheiden arkea sävytti heikko taloudellinen tilanne, joka yhdistyi asumisen puutteisiin, terveydellisiin vaikeuksiin sekä pessimistiseen sävyyn puhua tilanteestaan. Kotityöt jakautuivat näissä perheissä joko perinteisesti tai jäivät kokonaan äidin vastuulle. Perheet edustivat tyypillisesti klassisia vahvoja perheitä, joissa ydinperhettä pidetään tärkeimpänä arvona eikä henkilökohtaisille toiveille ole perheessä tilaa. Haastateltavien perheiden lähellä ja apuna ei ollut yhteisöä vaan yksittäisiä ihmisiä, joiden kanssa oltiin tekemisissä ja jotka päästettiin lähelle. Arjen kuvauksissa kuuluivat väsymys, pelko tulevasta ja näköalattomuus. (Törrönen 2012: 167 – 168.)

Luottamussuhteen vahvuus suhteessa omaan sosiaaliseen yhteisöön voi vaikuttaa myös suhteeseen instituutioihin. Epäluottamus voi vahvistaa tunnetta yhteisöllisen aseman heikkoudesta, jolloin voi syntyä kokemus, että ei ole pärjännyt yhteisön silmissä. Luottamus vaikuttaa myös siihen, miten apua uskalletaan tarjota tai ottaa vastaan. Jos avulla halutaan osoittaa oman osaamisen paremmuus, tullaan samalla väheksyneeksi vanhempia ja luodaan riittämättömyyden tunteita. Apua on tällöin vaikea vastaanottaa.

Sen sijaan toisia arvostava auttaminen tukee sosiaalista kiinnittymistä ja vahvistaa solidaarisuutta, jolloin itse kukin tekee mielellään vastavuoroisia tekoja. (Törrönen 2012: 168.)

### 2.2.1 Lapsiperheiden hyvinvoinnin haasteita

Nyky-yhteiskunta asettaa lapsiperheiden hyvinvoinnille monia haasteita, joista työn ja perheen yhteensovittaminen on yksi esimerkki. Kolmasosa työssä käyvistä pienten lasten vanhemmista kokee, että heillä on työnsä takia usein tai jatkuvasti liian vähän aikaa lapsilleen. Koululaisperheissä ajanpuutetta kokee noin viidennes vanhemmista. Myös puolison kanssa vietetystä ajasta koetaan ajanpuutetta lapsiperheissä. Lapsiperheiden vanhemmista noin 40 prosenttia tuntee laiminlyövänsä kotiasioita työnsä takia. Työssä käyvistä vanhemmista 40 prosenttia on huolissaan omasta jaksamisestaan äitinä ja isänä. Huoli omasta jaksamisesta on usein yhteydessä myös vanhempien uupumiseen ja masennukseen. Huoli jaksamisesta on usein yhteydessä työelämän vaativuuteen ja myös uupumus näyttää johtuvan usein työstä. Työn ja vanhemmuuden yhdistämisen ongelmien ratkaisemisella näyttäisi olevan merkitystä huolen hälventämisessä. (Salmi – Lammi-Taskula 2014: 41 – 42.)

Työelämän murros ja teknologinen kehitys ovat luoneet ympärivuorokautisen palveluyhteiskunnan, joka näkyy myös lapsiperheiden arjessa. Työn pirstaloituminen ja epätyypilliset työajat ovat yhä yleisempiä pienten lasten vanhemmilla. Suomen Akatemian rahoittamassa *Lasten sosio-emotionaalinen hyvinvointi ja perheen arki 24/7-taloudessa* - tutkimusprojektissa tehdyn kyselyn mukaan vanhemmat kokivat työn ja perheen yhteensovittamisen olevan hankalaa. Perheen yhteisen ajan koettiin jäävän vähäiseksi toisen tai molempien vanhempien eritytmisten aikataulujen takia. Kyselyyn vastanneet vanhemmat olivat huolissaan myös lasten hyvinvoinnin heikentymisestä epätyypillisten työaikojen vuoksi. Toisen vanhemman ollessa vuorotyössä kotityöt ja lastenhoito koettiin jäävän vain toisen vanhemman vastuulle ja puolison kuormittumisesta oltiin huolissaan. Vuorotyötä tekevät tunsivat kuormittuvansa myös itse vuorotyön ja perhe-elämän yhdistämisen seurauksena. (Kekkonen – Rönkä – Laakso – Tammelin – Malinen 2014: 52 – 67.)

Myös vaikutukset parisuhteeseen nousivat esille. Kyselyn mukaan epätyypilliset työajat vaikuttavat myös perheen arkeen, perheen yhteisiin menoihin ja harrastuksiin osallistumiseen. Lastenhoidon järjestäminen oli hankalaa, kun työajat vaihtelivat ja työhön liittyi

usein myös matkustelua. Lastenhoitoa tarvittiin aikaisin aamulla tai myöhään illalla, ja yllättäviin tilanteisiin varautuminen oli hankalaa. Olemassa olevien palveluiden sopivuus ei aina myöskään vastannut perheiden tarpeita. (Kekkonen – Rönkä – Laakso – Tamminen – Malinen 2014: 52 – 67.)

Olennainen osa lapsiperheen hyvinvointia on vanhempien välinen toimiva parisuhde ja työnjako. Yleisin riidanaihe lapsiperheissä on kotitöiden jakaminen, se aiheuttaa erimielisyyttä noin puolelle pareista. Kotitöiden jakoon liittyvät kysymykset heijastuvat kokemukseen parisuhteen onnistuneisuudesta. (Lammi-Taskula – Salmi 2014: 72 – 73.) Stakesin vuoden 2006 perhevapaakyselyn mukaan pienten, alle kolmivuotiaiden lasten vanhemmista yhdeksän kymmenestä oli tyytyväinen molemminpuoliseen kunnioitukseen parisuhteessa. Tyytymättömyys parisuhteessa liittyi yleisimmin yhteisen ajan tai yhteisen tekemisen puutteeseen. Äitien ja isien tyytyväisyydessä oli eroja. Valtaosa isistä oli tyytyväisiä työnjakoon niin lastenhoidossa kuin kotitöissäkin, äidit puolestaan olivat tyytymättömämpiä. (Lammi-Taskula – Salmi 2009)

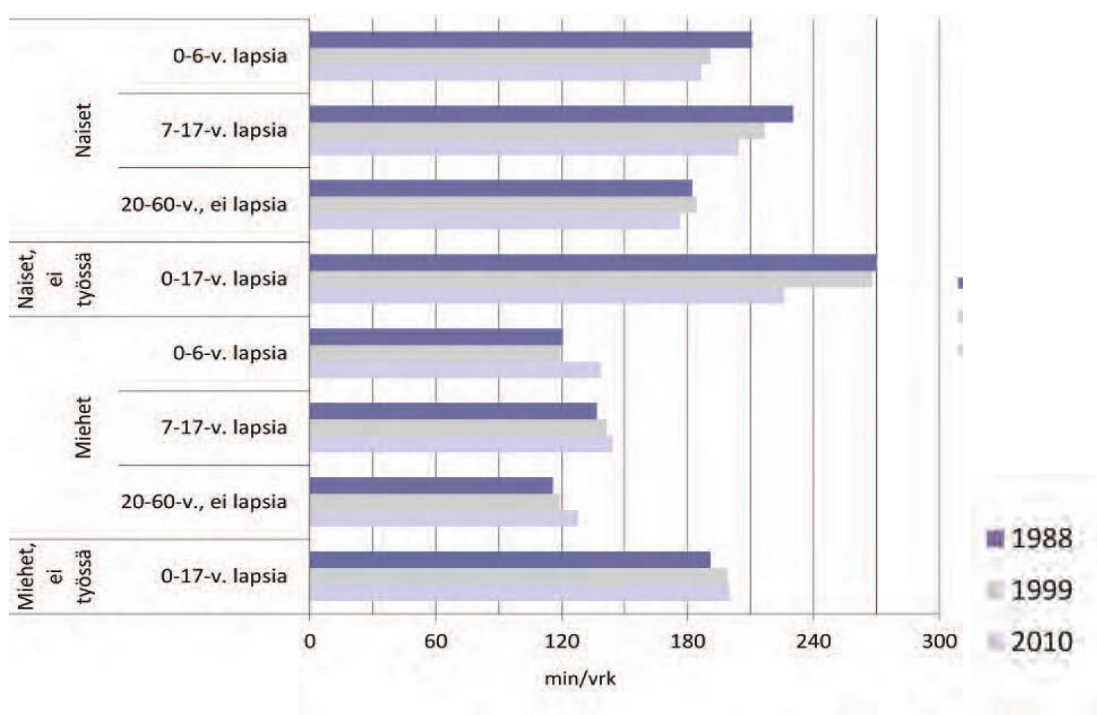
Käsitykset ja odotukset työnjaosta ja oikeudenmukaisuudesta näyttävät olevan vuonna 2012 tehdyn lapsiperhekyselyn mukaan äideillä ja isillä erilaiset. Tämä aiheuttaa riitoja puolisoitten välillä. Riidat puolestaan kuormittavat parisuhdetta ja saattavat heijastua lasten hyvinvointiin. Pikkulapsivaihe on erityisen kriittinen, sillä silloin äidit ovat isiä tyytymättömämpiä kotitöiden jakamiseen ja isät puolestaan äitejä tyytymättömämpiä sukupuolielämään. Erot äitien ja isien välillä tasoittuvat lasten saavuttaessa kouluiän, jolloin myös tyytyväisyys yhteisen ajan määrään ja yhdessä tekemiseen kasvaa. Parisuhteen kannalta olisi tärkeää pyrkiä kohti tasaisempaa työnjakoa pikkulapsiperheissä lastenhoidon ja kotitöiden jakamisen osalta. (Lammi-Taskula – Salmi 2014: 73 – 80)

### 2.3 Lapsiperheiden ajankäyttö

Lapsiperheiden ajankäytössä on tapahtunut viime vuosikymmeninä myönteistä muutosta. Ajankäyttötutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että perheissä kiireen tunne on vähentynyt, perheelle halutaan antaa enemmän aikaa ja miehet ottavat enemmän vastuuta kotona, etenkin lastenhoidossa. Kotitöihin käytettävä aika ei ole juuri muuttunut kahdessa vuosikymmenessä. Vuonna 2010 kotitöihin käytettiin aikaa 3 tuntia ja kahdeksan minuuttia päivässä, mikä on vain muutaman minuutin vähemmän kuin vuonna 1999. Kotitöiden kohdalla sukupuolten välinen työnjako on hieman tasoittunut. Naisten kotitöi-

den osuus on laskenut 61 prosentista (vuonna 1999) 59 prosenttiin (vuonna 2010). Muutokset ovat samansuuntaiset työssäkäyvillä miehillä ja naisilla. (Miettinen – Rotkirch 2012: 57 – 58)

Lastenhoitoon käytetty aika sen sijaan on kasvanut sekä miehillä että naisilla. Merkittävin muutos on työssäkäyvillä isillä, joiden lastenhoitoon käyttämä aika on kasvanut merkittävästi viime vuosikymmeninä. Myös työssäkäyvät äidit ovat lisänneet lastenhoitoon käyttämäänsä aikaa. Lastenhoitoon käytetyn ajan kasvu voi osaltaan liittyä siihen, että osa-aikatyö on 2000-luvulla jonkin verran yleisempää kuin 1990-luvulla. Ansiotyöhön kuuluvan ajan väheneminen näkyy lastenhoitoon käytetyn ajan kasvuna. Kotona olevat alle kouluikäisten lasten äidit, joista suurin osa hoitaa kotona alle 3-vuotiasta lasta, käyttävät työssäkäyviä äitejä enemmän aikaa lastenhoitoon. Lastenhoitoon käytetty aika on kuitenkin noussut myös tässä ryhmässä kahden vuosikymmenen aikana. Onkin mahdollista, että lastenhoitoon käytetyn ajan lisääntyminen on sidoksissa yleisempään kulttuuriseen muutokseen perheiden ajankäytössä, eikä selity pelkästään työajan muutoksilla.



Kuvio 2. Lastenhoitoon käytetty aika, työssäkäyvät miehet ja naiset perhevaiheen mukaan sekä työssä käymättömät naiset (nuorin lapsi 0-6-v.) 1988, 1999 ja 2010, min/vrk (kaikki vuoden päivät) (Miettinen – Rotkirch 2012: 60.)

Kristiina Aalto tarkastelee artikkelissaan Arjen rytmit perhe-elämän muutoskohdissa 1979 – 2009 viimeisten 30 vuoden aikana arkirytmieissä tapahtuneita muutoksia lapsettomilla nuorilla pareilla, ensimmäisen lapsen vanhemmilla ja koululaisperheissä. Myös hänen aineistossaan näkyvät muutokset äitien lastenhoitoajan lisääntymisenä ja kotitöihin käytetyn ajan vähenemisenä. Ansiotyöaika on useimmissa perhevaiheissa vähentynyt sekä miehillä että naisilla. Vapaa-aika on pysynyt lähes ennallaan, tosin vauvojen vanhemmilla on nykyisin vähemmän vapaa-aikaa. Aikaa käytetään Aallon mukaan aiempaa enemmän henkilökohtaisiin toimintoihin, kuten nukkumiseen, ruokailuun ja henkilökohtaisen hygienian hoitoon. (Aalto 2014: 48 – 53.)

Vauvojen äitien arkipäivää ovat hallinneet kotityöt ja lastenhoito kaikkina tarkasteluvuosina. Vuonna 1979 kotityö oli keskimäärin yleisempi toiminto kuin lastenhoito, mutta myöhemmin kotityöt ovat vähentyneet ja lastenhoidon osuus lisääntynyt. Muutos ansiotyöhön osallistumisessa on ollut vauvojen äideillä suuri ja se kuvastaa ansiotyön ja kotiäitiyden tilannetta. Vuosiin 1979 vauvojen äideistä 26 prosenttia oli ansiotyössä, vuonna 1987 prosenttiluku oli 20. Vuosina 1999 ja 2009 lähes kaikki äidit hoitivat lasta kotona. (Aalto 2014: 59.)

Vauvojen isien arkirytmieissä näkyy ansiotyön väheneminen ja kotitöihin ja lastenhoitoon käytetyn ajan lisääntyminen kolmen vuosikymmenen aikana. Vuonna 2009 vauvojen isistä 18 prosenttia osallistui kotitöihin ja lastenhoitoon, kun aiemmin osallistujia oli noin 12 prosenttia. Vapaa-ajan osuus oli isillä pysynyt lähes ennallaan. Tyypillisin kotityöaika painottui klo 16 jälkeen, joskin viimeisimmissä aineistoissa kotitöitä tehtiin myös pitkin päivää. Tämä selittyy sillä, että aiempaa useammalla isällä on ollut vuosina 1999 ja 2009 loma- ja vanhempainvapaapäiviä. Vuonna 2009 kotityö ja lastenhoito kilpailevat vapaa-ajan kanssa tasaveroisemmin. Siirtymä ansiotyöstä vapaa-ajalle ei ole enää yhtä suoraviivaista kuin aiempina ajankohtina. Isien vapaa-ajan vieton ajankohta onkin siirtynyt myöhemmäksi. (Aalto 2014: 67.)

## 2.4 Lapsiperheiden avuntarve ja palveluiden saatavuus

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus ovat palvelun ulkoisia laatutekijöitä. Palvelujen saatavuus liitetään palveluvalikoimaan: palvelu on saatavilla silloin, kun sitä on tarjolla. Palvelujen saavutettavuudella puolestaan tarkoitetaan sitä, että palvelut vastaavat hyvin asiakkaiden tarpeisiin ja niitä tarjotaan silloin, kun niitä tarvitaan. Fyysisen saavutetta-

vuoden ohella tärkeää on myös kognitiivinen saavutettavuus, jolla tarkoitetaan tietoisuutta palvelujen sijainnista, laadusta ja luotettavuudesta. (Perälä – Halme – Kanste 2014: 228 – 234.)

Vuoden 2009 kansalaisbarometrin mukaan kotitalouksista lähes neljäsosalla oli ollut kodinhoitoapuun liittyviä tuen tarpeita. Noin kuudesosalla talouksista oli ollut palvelutarpeita lastenhoidon sekä pitkäaikaissairaana, vammaisen tai iäkkään omaisen hoitoon liittyen. Herkimmin kotitaloudet olivat hakeneet apua terveydellisiin ongelmiin. Toiseksi suurin avun tarve kohdistui erityyppiseen hoitoapuun. Kaksi kolmasosaa oli hakenut apua omaisen tai lasten hoitoon. Alle kouluikäisten lasten perheistä 59 prosentilla oli ollut tarve saada lastenhoitoapua. Puolet kotitalouksista oli kokenut tarvetta kodinhoitoon. (Siltaniemi – Perälähti – Eronen – Särkelä – Londén 2009: 109 – 111.)

Avun tarpeessa olevista kotitalouksista 59 prosentilla oli ollut melko suuria tai erittäin suuria vaikeuksia saada apua vaikeutuneeseen elämäntilanteeseensa. Hieman alle puolella oli ollut suuria tai melko suuria vaikeuksia saada apua lastenhoitoon. Kotitalouksien tarpeisiin vastasivat parhaiten lasten päivähoito, yksityiset lääkäripalvelut, äitiys- ja lastenneuvola- ja fysioterapiapalvelut. Sen sijaan heikoiten kotitalouksien tarpeisiin vastasi lapsiperheiden kotipalvelu, jota käyttäneistä 70 prosenttia arvioi sen vastanneen tarpeisiinsa huonosti tai melko huonosti. (Siltaniemi ym. 2009: 114 – 131.)

Helsinki Missio ja Lastensuojelun keskusliitto teettivät marraskuussa 2014 kyselyn, jossa kartoitettiin lapsiperheiden kokemuksia avun saamisesta ja saamatta jäämisestä (Grönlund 2015:8). Kyselyssä rajattiin julkisen sektorin palvelut pois olettaen, että lähes kaikki lapsiperheet ovat jollain lailla näiden palvelujen piirissä esimerkiksi neuvolan tai päivähoidon kautta. Kyselyn mukaan valtaosa lapsiperheistä on saanut apua ja tukea sitä tarvitessaan. Julkisten palvelujen jälkeen lapsiperheet saavat eniten apua omalta läheisverkostoltaan eli sukulaisilta ja ystäviltä. Puolet kyselyyn vastanneista perheistä kuitenkin koki, että vanhemmuuteen on vaikea saada tukea. Suuri joukko vastaajista kuvasi myös tilanteita, joissa olisi tarvinnut apua, mutta ei ollut sitä saanut. Näissä tilanteissa vastaajilla ei ollut omia läheisverkostoja käytettävissä, mutta avun tarve ei toisaalta ollut riittävän suuri tai vakava avun saamiseksi julkiselta sektorilta. (Paju – Grönlund 2015: 11 - 20.)

Tutkimuksen mukaan lapsiperheillä on selviä tyyppitilanteita, joissa apua tarvitaan. Ensimmäisenä näistä tyypeistä on lastenhoito, jossa apua tarvitaan esimerkiksi silloin, kun

lapsi tai huoltaja sairastuu, vammautuu tai toimintakyky menetetään muun terveyteen liittyvän asian vuoksi. Lastenhoidossa tarvitaan apua myös silloin, kun omat läheisverkostot ovat ohuet, työnantaja on joustamaton tai päiväkodin aukioloajat eivät kohtaa perheen tarpeen kanssa. (Paju – Grönlund 2015: 20.)

Toinen avun tarpeen tyyppitilanne on sairastumisen, tapaturmien ja vammautuminen aiheuttamat arjen ongelmat. Osittain kyse on tällöinkin lastenhoidossa tarvittavasta avusta, mutta myös taloudellinen ja henkinen tuki sekä arjessa selviytyminen, kuten siivousapu, ovat yleisiä avuntarpeita. Avun hakeminen koettiin näissä tilanteissa haasteelliseksi ja työlääksi. Kolmantena avuntarpeen tyyppinä esiintyivät parisuhteen ja erojen asiat. (Paju – Grönlund 2015: 20.)

Neljäs avuntarpeen tyyppi lapsiperheissä on arkiapu, kuten siivous, pyykinpesu ja vastaavat kodin auttamisen asiat. Avuntarve oli tässäkin tyypissä yhteydessä sairastumiseen ja toimintakyvyn hetkelliseen alenemiseen, mutta myös toisaalta vauva-aikaan, valvomiseen ja monikkoperheisiin. (Paju – Grönlund 2015: 20.)

### 3 Arki

Lapsiperheiden kotipalvelu ja sen sisältö kohdistuvat lapsiperheiden arkeen ja arjen sujuvuuteen. Kotipalvelutyön sisällön määrittely on haastavaa, koska jokainen perhe ja koti on erilainen. Erilaisuudesta huolimatta kotien toiminnasta löytyy paljon yhteistä. Yhteisiä piirteitä voidaan luetteloida esimerkiksi ihmisten aineellisten ja henkisten perustarpeiden pohjalta: kodeissa huolehditaan mm. ruoasta, vaatteista ja puhtaudesta. Edellä mainitut toiminnot viittaavat jokapäiväisiin kodin toimintoihin ja aineelliseen hyvinvointiin. Henkisen hyvinvoinnin tekijät: turvallisuus, viihtyisyys, terveys, lepo, lasten kasvatus ja yhdessäolo, kytkeytyvät tiiviisti kodin toimintoihin. Teollisuuden ruokatuotanto, teknologian ja työelämän kehitys ovat muun muassa asioita, jotka ovat vaikuttaneet kotitalouksien elämäolosuhteiden muutoksiin ja arkitoimintojen erilaistumiseen. Siksi onkin entistä vaikeampi eritellä sitä, mikä on oleellista silloin, kun tavoitellaan kotien ja perheiden hyvinvointia. (Haverinen – Saarilahti 2009: 69.)



### 3.1 Perheen arki ja sen tutkimus

Korvela ja Rönkä määrittelevät perheen arkielämän prosessiksi, jota perheenjäsenet muokkaavat ja saavat aikaan ajallisesti ja paikallisesti yhdessä ja erikseen. Arkea tuotetaan erilaisten materiaaalisten ja mentaalisten välineiden sekä sosiaalisten suhteiden avulla. Länsimaaisessa perhetutkimuksessa arkea tarkastellaan joko yksittäisen perheenjäsenen, vuorovaikutussuhteen tai kokonaisen perheen näkökulmasta. Arjen ilmiöitä voidaan tarkastella myös perheen sekä sen ulkopuolisen, laajemman yhteisön vuorovaikutuksen näkökulmasta. (Korvela - Rönkä 2014:192 – 198.)

Arjen tutkimus käsittelee useimmiten toimintakäytäntöjä. Arjessa on kysymys tekemisestä, rutiineista ja käytännöistä. Yksilön tasolla tarkastellaan yksilöllisiä tekoja, tehtäviä, velvollisuuksia ja osallistumista. Kun arjen toimintakäytäntöjä tarkastellaan kahden toimijan näkökulmasta, tulevat esille vuorovaikutus, neuvottelu ja kotitaloustöiden jakaminen. Perheen tasolla tarkastellaan perheelle ominaisia käytäntöjä, rutiineja, hässäköitä ja jännitteitä. Ympäröivän yhteiskunnan ja perheen toimintakäytäntöjen tutkimuksessa puhutaan yhteensovittamisesta: miten esimerkiksi työ ja perhe voidaan sovittaa yhteen tai miten perheen rutiinit istuvat ympäröivän yhteiskunnan traditioihin. (Korvela – Rönkä 2014: 198.)

Ajallinen ulottuvuus on arjen tutkimuksessa toiseksi yleisin aihealue. Ajallinen ulottuvuus liittyy siihen, miten ja mihin perheet käyttävät aikaa ja miten aika raamittaa arjen toimintakäytäntöjä. Aika luo arkeen periodisuutta, tempoa, rytmiä, kestoa ja järjestystä. Yksittäisiä perheenjäseniä koskeva viimeaikainen tutkimus on kohdistunut perheenjäsenten aikatauluihin ja siihen mihin aikaa käytetään. Kahden toimijan näkökulmasta tutkitaan kahden perheenjäsenen aikataulujen yhdistämistä, perheen tasolla puhutaan perheen yhdessä viettämisestä ajasta, aikataulujen yhteensovittamisesta, koordinoinnista sekä tapahtumien kasaantumisesta että hiljaisemmista hetkistä. Perheen vuorovaikutuksesta ympäröivien yhteisöjen kanssa puhutaan aikapaineista sekä perheen aikataulujen ja instituutioiden aukioloaikojen yhteensopivuudesta. Kaikilla tasoilla pohditaan kiireellisyyttä, sen alkuperää ja seurauksia. (Korvela — Rönkä 2014: 198 – 199.)

Perheen arjen tutkimuksessa käsitellään myös tunteita. Yksittäisten perheenjäsenten tasolla on tarkasteltu päivittäisiä tunteita, mielialoja ja kokemuksia, joita perhe-elämä synnyttää. Kahdenvälisten suhteiden tasolla puolestaan tarkastellaan perheenjäsenten vä-

listen tunteiden yhtäaikaista, sekä sitä, missä määrin tunteet siirtyvät eri perheenjäsenten kesken. Perheen tasolla tunne-elämää on tarkasteltu perheilmapiirin näkökulmasta ja perheen ja ympäröivän yhteiskunnan tasolla taas tarkastellaan sitä, miten erilaiset tunnetilat siirtyvät ulkopuolelta perheeseen ja toisinpäin. (Korvela – Rönkä 2014: 199 – 200.)

### 3.2 Arjen hallinnan –käsite

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä käytetään Arjen hallinnan käsitettä, joka kuvaa kotitalouden toimintaa holistisesta näkökulmasta. Holistisuus tarkoittaa sitä, että osien ominaisuudet ja toimintatavat käsitetään kokonaisuutta hallitsevista laeista lähtien. Kokonaisuus käy siis osiensa edellä (Wright 1987: 48). Kotitalouden toiminnassa holistisuus merkitsee sitä, että toimintaa tarkastellaan päämäärän kautta ja yksittäisiä toimintatilanteita pyritään ymmärtämään kokonaisuuden näkökulmasta (Haverinen 1996: 15).

#### 3.2.1 Arjen hallinta -käsitteen laadulliset ulottuvuudet

Arjen hallinta -käsitteen laadulliset ulottuvuudet ovat toiminnan päämäärä, toimintaa ohjaava tieto ja toiminnassa ilmenevä vuorovaikutus. Laadullisten ulottuvuuksien toinen ääripää painottaa yksilön näkökulmaa ja toinen kotitalouden näkökulmaa. Kaikki kolme ulottuvuutta kuuluvat yhteen kokonaisuuteen. Näin ollen arjen hallinnan sisältöä voidaan tarkastella kolmesta näkökulmasta. (Haverinen 1996: 144 – 145.)

Toiminnan päämäärä -ulottuvuus on arjen hallinnan käsitteistössä eettisen laadun ydinalue. Kotitalouden toiminnan päämäärä voidaan jakaa kolmeen käsitteeseen: yksilön hyvinvointi, kotitalouden hyvinvointi, yhteinen hyvinvointi. Arjen hallinnan vastuullisuus laajenee itsestä kotitalouden muihin jäseniin ja yhteiskuntaan. Ääripäinä ovat yksilön näkökulma ja koko yhteisön yhteinen näkökulma. Arjen hallinnan laatu ilmenee sen mukaan, miten yksilön omat tavoitteet, koko kotitalouden hyvinvointi ja yhteinen hyvinvointi ovat tasapainossa. Yksittäisessä toimintatilanteessa voivat olla mukana kaikki näkökulmat ja erityisesti valintatilanteissa on ratkaistava, millaisten tavoitteiden mukaan edetään. (Haverinen 1996: 149 – 150.)

Yksilön hyvään keskittyvän toiminnan päämäärä tarkoittaa sitä, että toiminnassa kiinnitetään huomiota ensisijaisesti oman hyvinvoinnin lisääntymiseen muiden hyvinvoinnista

välittämättä. Toiminnan tavoitteessa korostuu ensisijaisesti omien tarpeiden tyydyttäminen omien mielitekojen mukaisesti (esim. vain omien vaatteiden puhtaus). Osallistuminen kotitalouden toimintaan tapahtuu omilla ehdoilla ja vain silloin, kun se koetaan mieluiseksi. Kotitalouden hyvinvointiin keskittyvä päämäärä tarkoittaa puolestaan sitä, että yksilö pyrkii sopeuttamaan toimintansa tasapuolisesti eri perheenjäsenten ajankohtaisen tilanteen vaatimalla tavalla ja voi näin ollen edistää yksilön hyvää yhteisen hyvinvoinnin kautta. Yhteisen hyvän tavoittelu näkyy toiminnassa oma-aloitteisuutena, avuliaisuutena ja neuvotteluhalukkuutena. Yhteinen hyvinvointi tarkoittaa toiminnan päämäärien ulottumista kotitalouden ulkopuolelle. Toiminnassa otetaan tällöin huomioon lähiyhteisö, sukulaiset, ystävät, naapurit ja ideaalitasolla koko ihmisyyhteisö. Esimerkiksi vanhempien osallistuminen koulun toimintaan kuvaa kotitalouden vastuuta yhteiskunnallisesta toiminnasta, joka havainnollistaa yhteisen hyvän ulottuvuutta. (Haverinen 1996: 149 – 150.)

Toimintaa ohjaavan tiedon näkökulmasta arjen hallintaa voidaan kuvata kolmiosaisella ulottuvuudella, johon kuuluu tosiasiatieto, toimenpidetieto ja arvotieto (Haverinen 1996: 151). Yksittäisten tietojen ja tosiasioiden hallinta kehittyy vähitellen toimintakokonaisuuksien ja yleisten periaatteiden hallinnaksi. Perheenjäsenet toimivat eri tilanteissa erilaisen tiedon ohjaamina silloin, kun ajattelevat vain itseään verrattuna siihen, miten yhteistyössä toimitaan. Arvotietoisuus ohjaa yhteistä hyvinvointia korostavan vastuullisen asenteen kehittymistä. (Haverinen – Saarilahti 2009: 72.)

Vuorovaikutusulottuvuudella vuorovaikutuksen laatua on jäsennetty instrumentaaliseen, strategiseen ja kommunikatiiviseen vuorovaikutukseen. Instrumentaalinen vuorovaikutus tarkoittaa esim. yksittäisiä vaatehuolto- siivous tai ruoanvalmistustehtäviä. Instrumentaalisessa vuorovaikutuksessa arjen hallinta tarkoittaa sitä, että kotitalouden toimijoilla on riittävästi tietoja ja taitoja käyttää kotona olevia laitteita ja välineitä ja että toimijat kykenevät vastaamaan teknologisen kehityksen tuomiin haasteisiin. Strateginen vuorovaikutus puolestaan tarkoittaa, että joku perheenjäsenistä saattaa ottaa ohjaavan roolin ja jakaa töitä toisille. Strategisessa toiminnassa käsketään, pyydetään ja vaaditaan. Kommunikatiivisessa vuorovaikutuksessa pyritään neuvottelemalla yhteisymmärrykseen. Vuorovaikutuksen käytännöt perheessä ovat sidoksissa toisaalta lasten ikään ja toisaalta perheen vuorovaikutustyyliin. (Haverinen - Saarilahti 2009:72.)

### 3.2.2 Arjen hallinnan tasot

Arjen hallinnan kehittymistä kuvaavat toiminnan kolme tasoa, jotka ovat osaava, taitava ja ymmärtävä arjen hallinta. Osaavan arjen hallinnan tasolla on kysymys yksilön omien tarpeiden mukaisista tavoitteista. Osaava arjen hallinta perustuu yksilön tosiasiatietoihin ja taitoihin, jotka on opittu seuraamalla ympäristön antamia malleja. Osaavan arjen hallinnan tasolla kyetään suorittamaan kotitalouden hoitoon kuuluvia yksittäisiä teknisluonteisia töitä ja työvaiheita traditionaalisella tavalla. Toimintaa ohjaava ajattelu suuntautuu enemmän yksityiskohtiin kuin kokonaisuuteen. Kun työvaihe on opittu, siitä muodostuu rutiini. Vuorovaikutus on osaavan arjen hallinnan tasolla pääosin instrumentaalista, tosin siihen voi yhdistyä strategisen vuorovaikutuksen piirteitä, jos työ suoritetaan toisen pyynnöstä. (Haverinen, 1996: 160 – 167.)

Taitavan arjen hallinnan tasolla perheenjäsenten toiminnassa on sisäistynyt idea siitä, että toiminta toteutuu yhteiseksi hyväksi ja kaikkien iloksi. Vuorovaikutus voi olla strategista tai kommunikatiivista, riippuen siitä, missä määrin perheenjäsenten tavoitteet ja toiveet otetaan huomioon. Yksittäisiä kotitaloustöitä tehtäessä kyetään huolehtimaan useista samanaikaisista toiminnoista ja oma toiminta pyritään sovittamaan yhteen muiden perheenjäsenten kanssa. (Haverinen – Saarilahti, 2009: 73.)

Ymmärtävän arjen hallinnan tasolla kotitalouden tavoitteita arvioidaan yhteiskunnallista ja globaalia taustaa vasten. Tyypillisiä toiminnan piirteitä ovat kriittinen reflektointi, intuitiivisuus ja luovuus. Ongelmanratkaisuisissa on kyse ensisijaisesti elämäkatsomukseen liittyvistä päätöksistä, ei vain eri työvaiheiden teknisestä suorittamisesta. Traditioita kunnioitetaan, mutta niiden ei anneta kahlita toimintaa. (Haverinen – Saarilahti, 2009: 73 – 74.)

Osaava arjen hallinta tarkoittaa yksilölle itselleen kokemuksia siitä, että arkipäivän toiminta sujuu, vaikka tietoisuus kotitalouden tavoitteista saattaa olla vähäinen. Taitava arjen hallinta sisältää elementtejä kotitalouden jäsenten yhteisistä päämääristä ja arviointia oman toiminnan merkityksestä muille perheenjäsenille. Ymmärtävä arjen hallinta on idealistinen kuva siitä, millaisena arki näyttäytyy silloin, kun toiminnassa tavoitellaan yhteistä hyvää. Arjen hallinnan kehittyminen tuo edellytyksiä ottaa vastuuta omasta toiminnasta ja osallistua yhteistyöhön kotona ja yhteisössä. (Haverinen – Saarilahti 2009:74.)

### 3.2.3 Arjen hallinnan ulkoinen ja sisäinen näkökulma

Arjen hallintaa voidaan tarkastella myös sisäisenä ja ulkoisena hallintana. Ulkoinen näkökulma viittaa tekniseen toimintaan ja tarkoittaa käytännön taitojen hallintaa. Kodin ulkopuolinen henkilö kiinnittää huomiota yleensä juuri ulkoiseen arjen hallintaan: kodin siisteyteen ja viihtyisyyteen. Arjen hallintaa on helpompi arvioida konkreettisessa toiminnassa ilmenevien suoritusten mukaan kuin niiden arvoperustelujen mukaan, jotka ilmenevät ymmärtävällä arjen hallinnan tasolla. Ulkoisesti tarkasteltuna arjen hallinta kehittyy ja näkyy toiminnan muutoksina: opitaan tekemään suunnitelmia ja toteuttamaan eri työvaiheita tehokkaasti ja järjestelmällisesti samalla, kun tilannekohtaisten toiminnan tekijöiden ohjaava vaikutus otetaan huomioon. (Haverinen – Saarilahti 2009:74.)

Sisäinen arjen hallinta vie näkökulman yksilön kokemuksen tasolle ja sen kautta korostuu yhteinen hyvinvointi. Sisäinen arjen hallinta korostaa elämän tasapainoisuutta suhteessa itseen ja suhteessa lähimmäisiin. Tasapaino suhteessa itseen tarkoittaa ratkaisujen yhteensopivuutta valittujen elämän perusperiaatteiden kanssa. Tasapainossa suhteessa lähimmäisiin taas on kysymys tahdosta pyrkiä hallitsemaan itsekkyyttä. Arjen hallinnan kehittyminen ilmenee mm. arvostusten muutoksina siten, että eettisten ja ekologisten arvojen mukainen, yhteisön ja luonnon vaatimukset huomioon ottava toiminta koetaan tärkeäksi. (Haverinen – Saarilahti 2009: 74 – 75.)

### 3.3 Sekvenssit

Pirjo Korvela (2003) on tarkastellut väitöskirjassaan *Yhdessä ja erikseen* lapsiperheiden arkea kodin tuottamisen näkökulmasta. Korvelan tutkimusaineisto koostuu kolmen lapsiperheen arkielämän kuvanauhatalenteista. Perheiden vanhemmat olivat kodin ulkopuolella töissä ja alle kouluikäiset lapset päivähoidossa kodin ulkopuolella. Aineistonsa perusteella Korvela havaitsi, että samanlaisessa elämäntilanteessa olevien lapsiperheiden toiminnassa oli yhtäläisyyksiä. Päivä jakautuu eri vaiheisiin, joita Korvela kutsuu tutkimuksessaan sekvensseiksi. Työssä käyvien vanhempien päivän perusrakenne muodostuu neljästä sekvenssistä: aamutoimet ennen kotoa lähtemistä, kotiinpaluu ja asettuminen kotiin, tehdään jotakin yhdessä ja nukkumaan laittautuminen. Jos vanhemmilla on tarvetta tehdä töitä kotoa käsin, tulee arkipäivään vielä kaksi sekvenssiä lisää. Yksi päivä on jaettu siis 4-6 sekvenssiin. (Korvela 2003: 28 – 44.)

Sekvenssien ajallinen kesto on noin 30 minuutista kahteen tuntiin, ja yksi sekvenssi pitää sisällään lukuisia eri toiminnan elementtejä. Jokainen perhe tuottaa kunkin sekvenssin eri tavalla. Sekvenssi jakautuu vielä pienemmiksi yksiköiksi, toimintaepisodeiksi. Episodit seuraavat toisiaan ajallisessa järjestyksessä ja muodostavat ketjun, jota on mahdollista seurata sekvenssin sisällä. (Korvela 2003: 44.)

Sekvenssit liittyvät siihen todellisuuteen, jossa elämme tietyssä yhteiskunnassa, jolla on historian kuluessa muotoutunut tietynlainen päivän rakenne. Sekvensseillä on oma rytmensä, joka on sidoksissa päivän ja yön vuorottelun rytmiin. Arkipäivän rytmi on sidoksissa myös kodin ulkopuolisiin toimintajärjestelmiin, kuten esimerkiksi työpaikan tai päivähoitoon asettamiin reunaehtoihin. Kullakin vaiheella on oma aikansa. Vaihe alkaa jostakin ja päättyy johonkin. Arkipäivän sekvenssit esiintyvät toisiinsa nähden tietyssä järjestyksessä, ja ne muodostavat päivän toimintaprosessien perusrakenteen. Sekvensseistä syntyvä rakenne murtuu, kun jotakin yllättävää tapahtuu, esim. yksi perheenjäsenistä sairastuu. Perheenjäsenet voivat murtaa rakenteen itse tai se voi murtua ulkopuolisten tekijöiden vuoksi. (Korvela 2003: 51 – 55.)

Sekvenssin sisältö rakentuu sen toiminnalle luonteenomaisilla teoilla. Kahden sekvenssin välissä on siirtymävaihe, jossa esiintyy kahden sekvenssin elementtejä yhtä aikaa. Siirtymävaihe alkaa tavallisesti siitä, kun joku perheenjäsen ryhtyy tekoihin, jotka saavat merkityksensä seuraavassa sekvenssissä. Toiset perheenjäsenet taas suorittavat vielä tekoja, joiden merkitys on meneillään olevassa sekvenssissä. Siirtymävaiheissa syntyy jännitteitä, joiden käsitteleminen osaltaan rakentaa kodin arjen dynamiikkaa. Sekvenssien avulla jäsentyvä perheenjäsenten toimintojen eriaikaisuus tuo esille kodin arkeen sisältyvää toiminnan tavoitteellisuutta. Jännitettä voi ilmentyä myös siinä, mitä piti tehdä, ja mitä todellisuudessa tehtiin. Myös perheenjäsenten eri näkökulmat voivat aiheuttaa jännitteitä. Aikuiset käsittelevät hetkittäin eteneviä tilanteita koko kodintuottamistoiminnan näkökulmasta, ja kantavat vastuuta arjen sujumisesta. Lapsille taas muodostuu omia intressejä ja pyrkimyksiä, jotka voivat olla ristiriidassa muiden perheenjäsenten suunnitelmien kanssa. Toimiessaan yhdessä yhteisessä kodissa perheenjäsenet konstruoivat toiminnalleen merkityksiä. (Korvela 2003: 99 – 117.)

## 4 Lapsiperheiden kotipalvelu

### 4.1 Kotipalvelun kehitys

Kotipalvelutoiminnan juuret sijoittuvat 1930-luvulle, jolloin Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL) välitti maaseudun monilapsisiin perheisiin avuksi ”äidin korvikkeita”, naisia, joilla ei ollut varsinaista koulutusta kodinhoitajaksi, mutta joilla oli kokemusta äitinä olosta. 1930-luvulla syntyvyyden lasku ja väestömäärän väheneminen nähtiin Suomen kannalta kielteiseksi kehitykseksi, johon haluttiin vaikuttaa perheiden hyvinvointia ja elinoloja parantamalla. Varsinainen kodinhoitajien koulutus alkoi 1939, jolloin MLL ja Valtion terveydenhoito-opisto aloittivat kodinhoitajakoulutuksen. Väestöliiton Kotisisarkoulutus alkoi vuonna 1945. (Niemelä 2006: 69 – 70.)

Ensimmäinen laki kunnallisista kodinhoitajista tuli voimaan vuonna 1951, ja toiminta sai virallisemmän luonteen. Lain mukaan kodinhoitajan tehtävänä oli huolehtia lähinnä vähävaraisissa, monilapsisissa ja muissa niihin verrattavissa kodeissa tehtävistä, jotka kuuluvat perheenemännän säännölliseen kodinhoitoon, tai avustaa häntä niiden suorittamisessa. Kodinhoito oli vähävaraisille perheille maksutonta. Työn kohteena oli perheen koti kokonaisuutena ja kodinhoitajan/kotisisaren toimintaa kuvasi omatoimisuus ja itsenäisyys. Varsinaista työaika ei ollut vaan työaika sopeutui perheen vuorokausirytmiin ja työn sisältö määräytyi perheen ja sen jäsenten tarpeiden ja kotieläinten hoidon mukaan. Kodinhoitajan työvälineinä olivat asiakkaan toimintaympäristön työvälineet ja kodinhoitajalla tuli olla monipuoliset ammatilliset taidot, jotta hän pystyi ottamaan vastuun koko kotitalouden pyörittämisestä. (Niemelä 2006: 69 – 71.)

Vuonna 1966 voimaantullut laki kunnallisesta kodinhoitoavusta laajensi kodinhoitoavun kohteiksi lapsiperheiden rinnalle myös vanhukset ja vammaiset. Lain mukaan kodinhoitoapu oli tarkoitettu kaikille eikä vähävaraisuus ollut enää palvelun saamisen kriteerinä. Asiakaskunnan laajetessa kodinhoitajien rinnalle oli mahdollista palkata kunnallisia kotiavustajia. Työnjako selkiytyi 1960-luvulla niin, että kodinhoitajat työskentelivät pääsääntöisesti lapsiperheissä ja kotiavustajat vanhustalouksissa. Kodinhoitajien työ nähtiin tilapäisenä apuna, kodinhoitaja työskenteli perheessä korkeintaan kaksi viikkoa. Kotiavustajan työ taas nähtiin pysyväisluonteisena apuna, kotiavustaja hoiti toistuvasti samoja asiakkaita ja työpäivään sisältyi useita käyntejä eri vanhuksien luona. (Rauhala 1996: 139 – 141.)

Vuoden 1972 Kansanterveyslaki muutti kodinhoitajien työkenttää ja lisäsi tehtäviä. Lain mukaan sairaalasta kotiutuvalle tuli taata toipumisajaksi kotiin tarvittava perushoito. Työmäärän lisääntyessä työntekijöiden määrää ei kuitenkaan lisätty, vaan samalla henkilöstömäärällä tehtiin entistä enemmän työtä. Kodinhoitotyön luonne muuttui lapsiperheiden valistamisesta jokapäiväisten huolenpitotarpeiden tyydyttämiseksi. Vuonna 1972 alettiin kodinhoitotyöstä myös periä asiakkailta tuntikorvausta, jolloin kodinhoitajan työn rytmi muuttui päivärytmistä asiakaskohtaiseen tuntirytmiiin. Asiakas ei ollut halukas maksamaan kuin aktiivisesta työajasta ja kodinhoitajan työ kiinnittyi kellonaikaan. (Niemelä 2006:72.)

1980-luvulle tultaessa kodinhoitajien asiakaskunta oli muuttunut vanhusperhevaltaiseksi, työmäärä oli lisääntynyt, työtahti kiristynyt ja työ muuttunut siivousvaltaiseksi. Kodinhoitajien työtaakkaa helpotettiin tukipalveluilla, joita olivat ateriala-, pyykki-, siivous-, kauppa- ja kuljetuspalvelut. Tukipalvelut järjestettiin ostamalla ne ulkopuolisilta palveluntuottajilta tai kodinhoitajien sisäisin järjestelyin. Samalla kun kodinhoitajien työtä ositettiin, sirpaloitui kokonaisvaltainen, yhteen perheeseen kerrallaan keskittyvä hoito, mikä oli ollut kodinhoitajien ammatillisen työn perusta aiemmin. (Niemelä 2006: 74 – 75.)

Lapsiperheille suunnattu kunnallinen kodinhoitoapu, josta oli alettu käyttää nimitystä kotipalvelu, alkoi vähentyä 1980-luvun loppupuolella ja 1990-luvun lama heikensi tilannetta entisestään (Niemelä 2006: 74 – 77). Kotipalvelun resurssit kohdennettiin lähes kokonaan vanhuspäalveluihin ja kotipalvelua tarjottiin monissa kunnissa vain erityisen tuen tarpeessa oleville perheille, eli käytännössä vain lastensuojelun asiakkaille (Taajamo 2006: 233).

1990-luvulla tapahtui myös merkittävä koulutus uudistus, kun kymmenen eri sosiaali- ja terveysalan tutkintoa yhdistettiin lähihoitajan tutkinnoksi. Tällöin myös kodinhoitajakoulutus omana erillisenä ammattitutkintonaan loppui. Kodinhoitajakoulutuksen loppuminen ja muutos lähihoitajan tutkintoon tarkoitti kotipalvelussa myös työntekijöiden työn kohteen uudelleen tulkintaa ja määrittelyä. Opetussuunnitelman mukaan lähihoitaja osaa avustaa ja ohjata asiakasta voimavaralähtöisesti, yksilöllisesti ja tasavertaisesti arjen tilanteissa. Lähihoitaja osaa myös ohjata toimintakyvyn ylläpitämisessä sekä terveellisissä elämäntavoissa ja elämänhallinnassa. Lähihoitaja myös ohjaa ja tukee asiakkaita



erilaisten hyvinvointipalvelujen hakemisessa ja käytössä ja ohjaa tarvittaessa vertaistukea antavien yhteisöjen pariin. Lähihoitajien keskeiseksi työvälineeksi koulutusmuutoksessa nousi siis psykososiaalinen tuki. (Korvela – Saarilahti – Sekki 2014: 194 – 196.)

Tilastot kuvaavat lapsiperheiden kotipalvelun tilannetta 2000-luvun vaihteessa. Vuonna 1990 kunnallista kotipalvelua sai 8,2 prosenttia lapsiperheistä (52271 perhettä). Vuonna 2010 lapsiperheistä enää 1,5 prosenttia sai kotipalvelua (8984 perhettä) ja vuonna 2013 kunnan kustantamaa kotipalvelua sai yhteensä 9187 lapsiperhettä, mikä oli 1,6 prosenttia lapsiperheistä. (THL, Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2005 – 2013.)

Kotipalvelun tarve perheiden keskuudessa ei ole poistunut. 2000-luvulla kotipalvelu on sosiaalipalveluna sijoitettu perhetyön kenttään, joka on käsitteenä ja toimintakenttänä monitulkintainen ja hyvin erilaisissa yhteyksissä käytetty. (Korvela – Saarilahti – Sekki 2014:195.) Perhetyö voidaan jakaa ennaltaehkäisevään perhetyöhön ja lastensuojelun perhetyöhön. Ennaltaehkäisevän perhetyön yhtenä työmuotona voi olla lapsiperheiden kotipalvelu, jolloin perheen omat voimavarat pyritään saamaan käyttöön tukemalla perheenjäseniä kotipalvelun ja neuvonnan keinoin. Lastensuojelun perhetyötä puolestaan kohdistetaan perheisiin, joissa lastensuojelun asiakkuus on jo syntynyt. Yhtenä lastensuojelun perhetyön muotona voi olla kotipalvelun tehostettu perhetyö, jonka tavoitteena on yleensä moniongelmaisen perheen arjen tukeminen turvallisiksi ja terveelliseksi. Työmuoto on edelleen käytettävissä, joskin sen pohjalta on kehitetty edelleen lastensuojelun perhetyötä. (Järvinen – Lankinen – Taajamo – Veistilä – Virolainen 2007: 32 – 48.)

Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön asema varhaisen tuen palveluina on vahvistumassa sosiaalihuoltolakiuudistuksen myötä. Lain tavoitteena on madaltaa avun hakemisen kynnystä sekä lisätä ja kehittää lapsiperheiden kotiin annettavia palveluja ennaltaehkäisevänä, varhaisen tukemisen keinona. Lain tarkoituksena on myös mahdollistaa kotipalvelun saanti ilman lastensuojelun asiakkuutta. Lain mukaan kotipalvelu on järjestettävä yleisenä perhepalveluna. Lastensuojelun asiakkailla on kuitenkin yhtäläinen oikeus kotipalveluun kuin muillakin perheillä. (Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas 2015: 38.)

#### 4.2 Kotipalvelun lainsäädännöllinen määrittely ja järjestäminen tänä päivänä

Sosiaalihuoltolain 19 pykälän mukaan kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn perusteella. Myös erityinen perhe- tai elämäntilanne voi olla perusteena kotipalvelun myöntämiselle. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

Uusi sosiaalihuoltolaki painottaa nimenomaan lapsiperheiden oikeutta kotipalveluun. 1.1.2015 alkaen lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen huolenpidon turvaaminen ei ole mahdollista edellä mainittujen syiden vuoksi. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 19§.)

Lapsiperheiden kotipalvelun sisältö määrittyy uudessa sosiaalihuoltolaissa pitkälti edellisen lain määritelmien mukaan. Painopisteenä on entistä selkeämmin asiakkaan oman toimintakyvyn ylläpitäminen ja asiakkaan tukeminen jokapäiväisen elämän toiminnoista selviytymisessä. Lasten- ja kodinhoidolla laissa tarkoitetaan lapsiperheiden kotiin annettavia palveluja. Palvelut ovat tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista. Työskentelyn tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tähän pyritään opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa ja vahvistamalla arjen hallintaa. Opastamisen ohella kotipalvelu voi olla myös konkreettista tekemistä, kuten siivousta tai tiskausta. Oleellista kotipalvelun sisällössä on se, että se rakennetaan vastaamaan asiakkaan tai perheen avun ja tuen tarvetta. (Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas 2015:36.)

Kotipalvelun järjestämisestä vastaa kunta, joka voi tuottaa sosiaali- ja perusterveydenhuollon palvelut yksin tai muodostaa muiden kuntien kanssa kuntayhtymiä. Kunta voi myös ostaa sosiaali- ja terveyspalveluja muilta kunnilta, järjestöiltä tai yksityisiltä palveluntuottajilta. (Sosiaali- ja terveysministeriö) Sosiaalihuoltolain mukaisista sosiaalipalveluista peritään maksu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (1704/2009) mukaisesti (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 56§). Sosiaalipalvelu, kuten lapsiperheiden kotipalvelu, voi olla maksutonta, asiakasmaksu voi olla kaikille asiakkailla sama tai maksu voi määräytyä tulojen mukaan. Kunnallisille palveluille on määriteltä laissa enimmäismaksut, mutta kunta voi päättää ottaa käyttöön niitä pienemmät

maksut tai antaa palvelun asiakkaalle maksutta. Kunta ei saa kuitenkaan periä palvelun tuotantokustannuksia suurempaa palvelumaksua. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)

#### 4.3 Palveluseteli

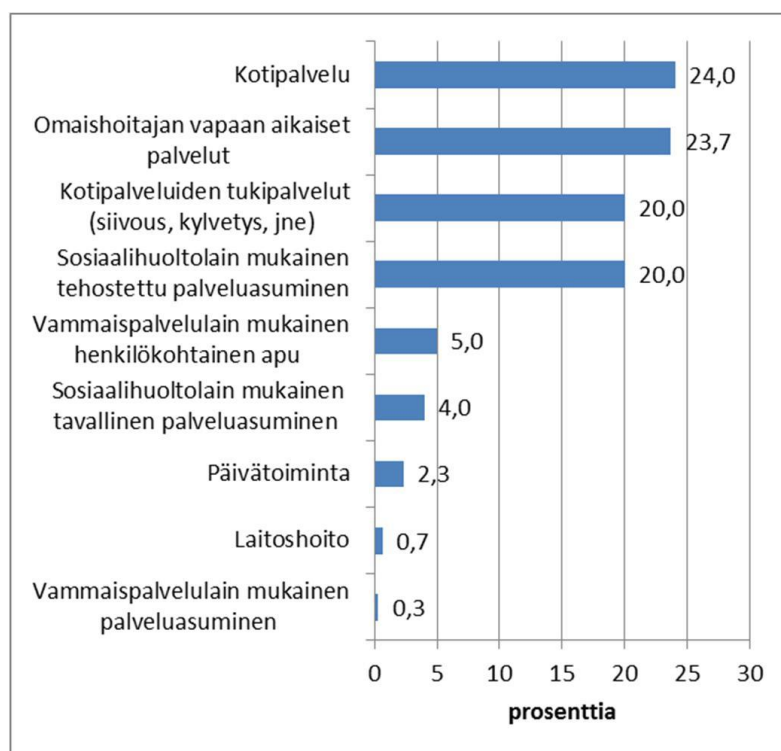
Yksi sosiaalipalvelujen järjestämistapa on palveluseteli. Palveluseteli tarkoittaa kunnan asiakkaalle myöntämää sitoumusta, joka korvaa palveluntuottajan kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti. Palveluseteli voi olla myös tulosidonnainen, jolloin palvelusetelin arvo määräytyy kunnan määrittämien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai asiakkaan tulot otetaan arvoa määritettäessä huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulaissa määritettyjen tulojen mukaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569, 3§)

Palvelusetelijärjestelmän taustalla vaikuttaa vahvasti ajatus asiakkaan valinnanvapaudesta. Tämän lisäksi palvelusetelijärjestelmällä on haluttu parantaa palvelujen saataavuutta ja edistää kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569, 1§) Kunta määrittää itse, mitkä palvelut se tuottaa palvelusetelillä. Palvelusetelillä ei voi korvata kokonaan kunnan järjestämiä palveluja. Asiakas voi halutessaan kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata kunnan muulla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569)

Kunta hyväksyy ne yksityiset sosiaali- ja terveystaluiden tuottajat, joiden palveluiden maksamiseen asiakas voi käyttää palveluseteliä. Kunta voi lain mukaan hyväksyä vain sellaisen palveluntuottajan, joka kuuluu ennakonpidätysrekisteriin ja joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista tai yksityisestä terveydenhuollosta säädettyissä laeissa asetetut vaatimukset. Yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun täytyy myös vastata laadultaan vähintään kunnan oman palvelun tasoa. Palveluntuottajalla täytyy myös olla toimintansa laajuuteen nähden oikein mitoitettu potilasvanhinko- tai vastuuvakuutus. Edellä mainittujen ehtojen lisäksi kunnalla on oikeus määrittää omia asiakkaan tai asiakaskasryhmän tarpeisiin vastaavia ehtoja palveluntuottajille. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569, 5§.) Kunnan velvollisuutena on myös pitää listaa hyväksytyistä palveluntuottajista ja tiedot palveluntuottajien tuotteista ja hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä tai muulla sopivalla tavalla (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569, 4§).

Asiakas hankkii palvelusetelillä myönnetyn palvelun itse ja sopii palvelun toteutumisesta suoraan valitsemansa palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottaja laskuttaa kunnalta palvelusetelin arvon. Mikäli palvelun hinta on suurempi kuin palvelusetelin arvo, maksaa asiakas itse tämän osuuden. (Uotinen 2009: 86 – 94.)

Palveluseteli osana sosiaalipalvelujärjestelmää on kasvanut viime vuosina. Kuntaliitto selvitti palvelusetelin käyttöä kunnissa kyselyllä toukokuussa 2015. Kyselyyn vastanneista kunnista 123 kunnalla tai yhteistoiminta-alueella oli käytössä palveluseteli. Käytössä olevien palvelusetelien määrä oli yhteensä 438, joista sosiaalipalveluissa oli 300, terveystalveissa 105 ja lasten päivähoitossa 33 palveluseteliä. Eniten palveluseteliä käytettiin sosiaalipalveluissa kotipalvelun ja omaishoidon vapaan järjestämiseen.



Kuvio 3. Palveluseteleiden käyttö sosiaalipalveluissa.(Kuntaliitto 2015)

Selvityksen mukaan 72 kuntaa aikoi laajentaa palveluseteleiden määrää palveluntuotannossaan. Palveluseteli koettiin kyselyssä hyväksi palveluiden järjestämistavaksi, palvelusetelijärjestelmän toivottiin säilyvän myös tulevassa SOTE-uudistuksessa. Haasteena mainittiin kuntatasolla yhteistyö palveluntuottajien kanssa, viranhaltijapäätösten valvonta

ja hyväksymismenettely. Näihin kuitenkin oli näkyvissä parannusta esimerkiksi sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän käyttöönoton myötä.(Kuntaliitto 2015.)

Myös Suomen Yrittäjät on selvittänyt palvelusetelin käyttöä Suomen 30 asukasluvultaan suurimmassa kunnassa. Kunnilta kysyttiin, paljonko kaupungin euromääräinen palvelusetelin käyttö oli vuonna 2014 ja millaisia säästöjä palvelusetelillä oli saatu kunnassa aikaan. Lisäksi kysyttiin missä palveluissa palveluseteli on käytössä ja mitä muita vaikutuksia palvelusetelillä on havaittu. Kyselyyn vastasi 28 kuntaa, joista 25 oli käytössä palveluseteli vuonna 2014, 2 kunnista otti sen käyttöön vuonna 2015 ja yhdessä kunnassa oli käytössä palveluraha, jonka muuttamista palveluseteliksi suunniteltiin. Palvelujen käyttö jäi kuitenkin selvityksen mukaan vähäiseksi, vaikka palvelusetelillä tuotetut sosiaali- ja terveyspalvelut arvioitiin noin 20 prosenttia edullisemmiksi kuin kuntien oma tuotanto. Yli puolet kyselyyn vastanneista kunnista ei osannut kertoa, millaisia euromääräisiä säästöjä palvelusetelillä oli saatu aikaan. Säästö tunnistettiin, mutta tarkempaa laskelmaa tai vertailua oman toiminnan kustannuksiin ei ollut tehty. Palveluseteli ei ollut lisännyt kustannuksia yhdessäkään kyselyyn vastanneista kunnista(Suomen Yrittäjät 2015.)

Taloudellisen hyödyn lisäksi palvelusetelistä nähtiin olevan hyötyä kuntalaisille. Valinnanvapauden nähtiin lisääntyneen ja palvelujen saatavuus ja saamisen nopeus sekä joustavuus olivat lisääntyneet. Palvelutarjonnan koettiin myös monipuolistuneen palvelusetelin myötä. Palvelusetelillä nähtiin olevan myönteisiä vaikutuksia alueiden pk-yrityksille. Palvelusetelijärjestelmässä yrittäjien on helpompi tulla markkinoille ja päivittää hinnastoja ja tuotteita kuin ostopalvelujärjestelmässä. Kunnat kokivat palvelusetelin joustavana tapana tuottaa uusia lakisääteisiä palveluja ja palveluseteli helpotti myös talousarvioissa pysymistä ja sen seuraamista.(Suomen Yrittäjät 2015.)

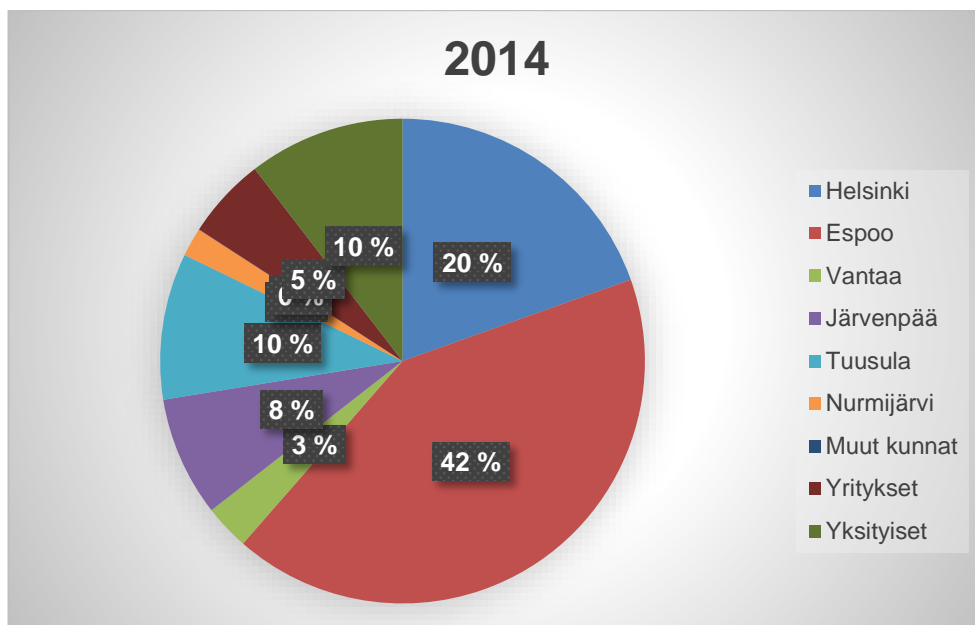
#### 4.4 Väestöliiton Kotisisar Oy

Väestöliiton Kotisisar Oy on pääkaupunkiseudulla toimiva kotipalveluyritys, joka tuottaa kotipalveluja lapsiperheille. Väestöliitto ry omistaa Väestöliiton Kotisisar Oy:n 100 prosenttisesti. Yrityksen toimialueena on Helsinki, Espoo, Vantaa, Tuusula, Nurmijärvi, Järvenpää ja Sipoo. Toimintaa organisoii toimisto, jossa työskentelee ohjaavana henkilöstönä toimitusjohtaja, sosiaalityöntekijä ja kaksi kotipalveluohjaajaa. Kentällä lapsiperheiden kodeissa työskentelee lastenhoitajina noin 80 sosiaali- tai terveysalan ammattilaista, jotka ovat tuntityöntekijöitä.(Väestöliiton Kotisisar Oy, n.d.)

Väestöliiton Kotisisar Oy on jatkumoa Väestöliiton lastenhoitopalvelulle, joka toimi Raha-automaattiyhdistyksen tuella vuodesta 1989 tuottaen tilapäistä lastenhoitopalvelua pääkaupunkiseudun lapsiperheille (Väestöliiton Kotisisar n.d.). 1980-luvun loppupuolella kotipalvelujen kasvava tarve sekä uudentyyppiset palvelutarpeet lisäsivät kotipalvelujen kysyntää ja kymmenen valtakunnallista järjestöä ryhtyi vastaamaan tähän tarpeeseen (Rauhala 1996:143). Väestöliiton lastenhoitopalvelun toimintaideana oli, että perheillä oli mahdollisuus tilapäiseen, ammattitaitoiseen lastenhoitoapuun silloin, kun omat verkostot eivät pystyneet auttamaan. Raha-automaattiyhdistyksen tukiessa toimintaa taloudellisesti myös kustannukset olivat perheille kohtuulliset. Tilapäisen lastenhoitoavun ohella Väestöliiton lastenhoitopalvelu tuotti ammatillista, kuntien omaa kotipalvelua ja lastensuojelun perhetyötä täydentävää palvelua toimialueensa kunnille. Tähän kunnille myytävään palveluun ei kohdistunut Raha-automaattiyhdistyksen avustusta. (Väestöliiton Kotisisar n.d.)

Kun Raha-automaattiyhdistyksen avustus loppui vuonna 2010, toimintaa haluttiin kuitenkin jatkaa ja täten turvata jo olemassa olevat yhteistyöverkostot. Väestöliitto yhtiöitti lastenhoitopalvelun toiminnan ja työtä jatkettiin liikeyrityksen muodossa. Tänä päivänä Väestöliiton Kotisisar tuottaa vuosittain n. 25 000 palvelutuntia toimialueensa kunnissa. Asiakkaita Väestöliiton Kotisisar Oy:llä on vuosittain n. 450. Kohderyhmänä ovat pääkaupunkiseudun lapsiperheet, jotka jakautuvat neljään pääryhmään sen mukaisesti, kuka palvelun maksaa: itse maksavat asiakkaat, palveluseteliasiakkaat, kuntien ostopalveluasiakkaat ja yritysasiakkaat. (Väestöliiton Kotisisar n.d.)

Vuonna 2014 myydyistä palveluista noin 85 prosenttia tuotettiin toimialueen kunnille (sisältäen palvelusetelit) ja 15 prosenttia yksityisille tai yritysasiakkaille.



Kuvio 4. Väestöliiton Kotisisar Oy:n myynti toimialueittain vuonna 2014

## 5 Opinnäytetyön toteuttaminen

### 5.1 Tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tutkimustavoitteena on selvittää lapsiperheiden kotipalveluja käyttävien asiakkaiden näkemyksiä ja toiveita palvelun sisällöstä. Tarkoituksena on saada näkyville se, millä konkreettisilla toimilla asiakas tuntee tulevansa autetuksi ja miten asiakas itse näkee avuntarpeensa suhteessa kotipalvelun sisällöllisiin elementteihin. Opinnäytetyön tarkoituksena ei ole arvioida olemassa olevia palveluita ja niiden laatua, vaan tuottaa tietoa tulevaisuuden palveluiden kehittämistä varten.

Opinnäytetyön tutkimuskysymys on: Millainen apu asiakkaan itse kokemana auttaa lapsiperheen arjessa? Tutkimuskysymyksen alakysymykset ovat: Mitä elementtejä kotipalveluun sisältyy, jotta asiakas kokee tulleen autetuksi? Millaisissa tilanteissa asiakkaat kokevat tarvitsevänsä ulkopuolista apua? Mitä ovat ne käytännön toimet, joita asiakkaat toivovat kotipalvelun sisällöltä? Mitä asiakkaat odottavat kotipalvelulta?

Opinnäytetyön kysymyksenasettelussa on tarkoitus saada esiin asiakkaiden oma näkemys siitä, millainen kotipalvelutyö auttaa heitä heidän omassa arjessaan. Opinnäyte-

työstä saatavat tulokset on tarkoitus hyödyntää ensisijaisesti Väestöliiton Kotisisar Oy:n palvelujen kehittämiseen. Asiakkaiden toiveiden mukainen palvelujen kehittäminen on osa dialogista asiakaspalveluprosessia. Palvelun sisällön avaaminen auttaa myös henkilökuntaresurssien ja koulutustarpeen suunnittelussa. Koska Väestöliiton Kotisisar Oy tuottaa palveluista suuren osan ostopalveluna pääkaupunkiseudun kunnille, voidaan opinnäytetyön tuloksia hyödyntää myös kunnallisen kotipalvelun sisällön kehittämisessä. Lopullinen hyöty konkretisoituu asiakkaalle, kun kotipalvelun sisältöä voidaan kehittää asiakkaiden toiveiden mukaisesti vastaamaan palvelutarpeeseen.

## 5.2 Tutkimukselliset menetelmät ja aineistonkeruu

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin haetaan vastauksia hyödyntämällä sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Aineisto on kerätty kyselylomakkeella, joka sisältää sekä strukturoituja, että avoimia kysymyksiä. Kyselylomakkeella toteutetun aineistonkeruun etuna on, että informaatiota voidaan saada lyhyessä ajassa suurelta määrältä ihmisiä (Robson 2002: 233 – 244). Kotipalvelun sisällöllisten elementtien kartoittamiseen haluttiin saada mahdollisimman monen asiakkaan näkemys, jolloin postitettavalla kyselylomakkeella oli mahdollista tavoittaa laajempi kohderyhmä.

Kyselylomakkeen laadinta on jatkuva prosessi, jonka aikana lomaketta muokataan. Huomiota tulee kiinnittää siihen, mitä tietoja kerätään, miten kysymykset muotoillaan ja millainen kysymysten rakenne on. Myös kysymysten määrä tulee tarkistaa. Kyselylomake tulee myös testata ennen lomakkeen käyttöönottoa. (Holopainen – Pulkkinen 2008: 43.) Opinnäytetyössä käytetty kyselylomake on testattu kolmeen kertaan ennen lopullista muotoaan. Ensimmäisessä vaiheessa tehtiin karkea versio tutkimuskysymysten ja teorian pohjalta. Kysymysten sisältöä, muotoa ja järjestystä mietittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Lomaketta muokattiin yhteisen keskustelun perusteella. Toista versiota lomakkeesta testattiin kolmella testihenkilöllä. Heiltä saadun palautteen perusteella täsmennettiin esimerkiksi joitakin kysymysten sanamuotoja ja Likertin-asteikon mittaristoa supistettiin 7-portaisesta asteikosta 4-portaiseen. Muutosten jälkeen lomaketta testattiin vielä kolmannen kerran, jonka jälkeen muutettiin eräiden kysymysten järjestystä ja lomakkeen ulkoista asua saadun palautteen perusteella.

Opinnäytetyössä käytettävä kyselylomake on kolmiosainen. Lomakkeen alussa on taustoitavia kysymyksiä, kuten vastaajan ikä, sukupuoli ja lasten lukumäärä. Lisäksi kartoi-



tetaan, kuinka usein vastaajat ovat käyttäneet kotipalvelua, mikä olisi sopiva hinta kotipalvelulle ja kuinka paljon he haluaisivat käyttää kotipalvelua. Lisäksi avoimilla kysymyksillä kartoitetaan, missä tilanteissa vastaajat ovat käyttäneet kotipalvelua, missä tilanteissa he haluaisivat käyttää kotipalvelua ja millaisia esteitä heillä on kotipalvelun käytölle.

Kyselylomakkeen toinen osio koostuu Likertin asteikosta, jonka väittämillä haetaan kotipalvelun sisällöllisiä elementtejä ja niiden merkitystä vastaajien arkeen. Asteikko jakautuu viiteen kysymykseen, jotka kukin sisältävät 4-8 väittämää. Väittämiin vastataan valitsemalla itselle merkityksellisin vaihtoehto asteikolta 1-4, jossa 1=ei merkitystä, 2=vähän merkitystä, 3=paljon merkitystä ja 4=erittäin suuri merkitys.

Lomakkeen kolmas osio sisältää neljä avointa kysymystä, joissa vastaajia pyydetään kuvaamaan odotuksia kotipalvelun työntekijöiden suhteen sekä kuvaamaan parasta ja huonointa kokemusta kotipalvelusta. Lisäksi lomakkeessa on viimeisenä kohtana vapaa kenttä, johon vastaaja voi halutessaan kirjoittaa vapaasti ajatuksiaan tai toiveitaan kotipalvelua kohtaan.

### 5.3 Kohderyhmä

Opinnäytetyön kohderyhmänä on Väestöliiton Kotisisar Oy:n asiakkaat, jotka ovat käyttäneet kotipalvelua joko palvelusetelillä tai itse maksavina asiakkaina. Kohderyhmästä on rajattu pois lastensuojelun perhetyön sekä vammaispalvelun asiakkaat, koska heidän kohdallaan maksusitoumus osaltaan määrittää myös kotipalvelun sisältöä. Itse maksavilla asiakkailla ja palveluseteliasiakkaila on suurimmat mahdollisuudet itse vaikuttaa siihen, mitä heidän tilaamansa ja käyttämänsä kotipalvelu sisällöllisesti on.

Tietoa haluttiin kerätä mahdollisimman suurelta joukolta palveluita käyttäviä asiakkaita, joten otannassa päädyttiin kokonaisotantaan ja kyselylomakkeet lähetettiin kaikille kohderyhmään kuuluville, vuoden aikana palveluita käyttäneille asiakkaille. Osoitteet saatiin Väestöliiton Kotisisar Oy:n osoiterekisteristä. Kyselylomakkeet lähetettiin 11.5.2015 ja kyselyitä postitettiin yhteensä 179 kappaletta. Kyselylomakkeen mukana lähetettiin saatekirje (Liite 1), vastauslähetyskuori ja vapaaehtoinen yhteystietolomake, jolla oli mahdollisuus osallistua arvontaan. Saatekirjeessä esitellään tutkimus ja sen tarkoitus ja informoidaan vastaajat siitä, mihin tarkoituksen tietoja kerätään. Kaikkien 26.5.2015 mennessä vastanneiden ja vapaaehtoisesti yhteystietonsa ilmoittaneiden kesken arvottiin

neljä tuntia Väestöliiton Kotisisar Oy:n tuottamaa lasten- tai kodinhoitoa. Arvonta suoritettiin Väestöliiton Kotisisar Oy:n tiloissa 2.6.2015 ja voittajalle ilmoitettiin henkilökohtaisesti.

#### 5.4 Aineiston analysointi

Kyselylomakkeella kerätyt tiedot syötetään havaintomatriisin muotoon Excel-taulukko-ohjelmaan. Havaintomatriisi on taulukko, jossa yhdellä rivillä on yhden tutkittavan tiedot ja yhdessä sarakkeessa kaikilta vastaajilta samaa asiaa koskeva tieto (Heikkilä 2005: 123). Aineiston tallentamisen jälkeen aineiston käsittely aloitetaan siitä, että tutkitaan jokaisen muuttujan saamia arvoja ja kuvaillaan niitä. Aineistosta nousevat asiat voidaan esittää tekstin, taulukon tai kuvien muodossa. (Heikkilä 2005:143.) Tässä opinnäytetyössä havaintomatriisiin on tallennettu kyselylomakkeen taustoittavat kysymykset kuten esimerkiksi vastaajien sukupuoli, ikä, lasten lukumäärä jne. Lisäksi Likertin asteikolla mitattavat kotipalvelun sisällölliset elementit ja vastaajien niille antamat merkitykset on tallennettu havaintomatriisiin ja ne on analysoitu tilastollisin menetelmin.

Kyselylomakkeen avoimilla kysymyksillä kerätty aineisto on litteroitu ja tallennettu kysymyskohtaisesti Word-dokumenttiin. Vastaukset on siirretty kyselylomakkeista sanatar-kasti siten, kuin vastaajat ovat kysymyksiin vastanneet. Vastauksista on poistettu ainoastaan selkeästi tiettyihin työntekijöihin liittyvät kommentit. Näissä tilanteissa työntekijän nimi on korvattu tekstissä pisteillä. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 26 sivua.

Litteroitu aineisto on ensin luettu kokonaisuutena ja näin on pyritty saamaan kokonaiskuva aineistosta. Kokonaiskuvan hahmottamisen jälkeen aineisto on jaoteltu karkeisiin luokkiin ja pyritty näin löytämään aineistosta keskeiset luokat. Löytyneistä luokista on muodostettu käsitekartta. Käsitekartan etuna on, että sen avulla voi hahmottaa kokonaisuuden ja sen kaikki osat yhtä aikaa. Käsitekartta myös selkiyttää eri osien välisiä suhteita ja nostaa esiin oleellisia ja epäoleellisia seikkoja. (Metsämuuronen 2006: 124 – 125.)

## 6 Tulokset

### 6.1 Taustoittavat kysymykset

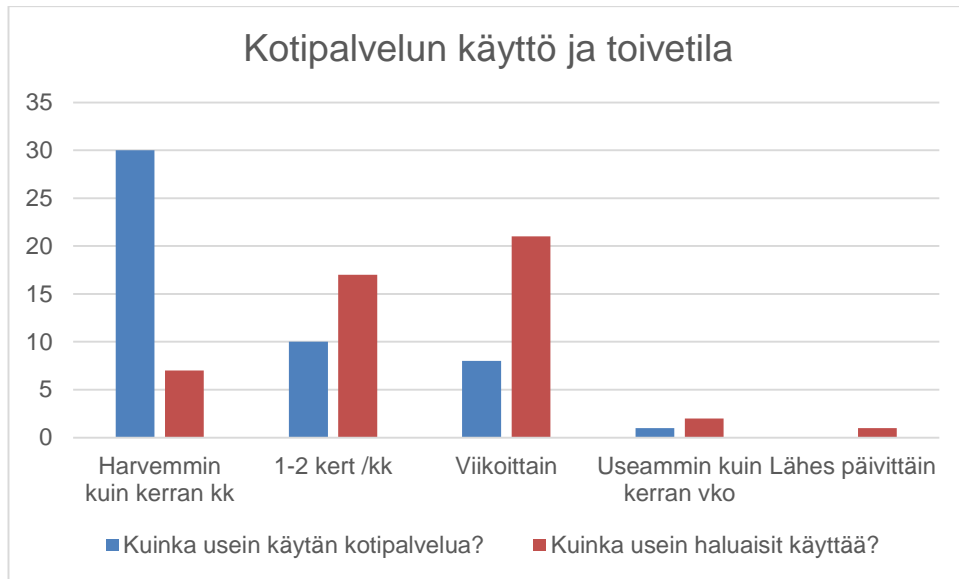
Kyselylomakkeita palautui yhteensä 49 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui näin ollen 27 prosenttia. Vastaajat olivat pääasiassa naisia, vain kaksi vastaajista oli miehiä. Vastauksia on käsitelty kokonaisuutena eikä tuloksia ole analysoitu vastaajien sukupuolen perusteella. Vastaajien keski-ikä oli 37,2 vuotta ja vastaajilla oli keskimäärin 1,9 lasta. Lasten lukumäärä perheissä vaihteli yhdestä lapsesta kolmeen lapseen. Perheitä, joissa oli yksi lapsi oli 12 kpl, kaksi lasta oli 30 vastaajalla ja kolme lasta 7 vastaajalla.



Kuvio 5. Lasten lukumäärä

Vastaajista 45 prosenttia oli käyttänyt Väestöliiton Kotisisar Oy:n palveluita maksamalla palvelun itse. Palvelusetelillä palveluita ostaneita asiakkaita oli 47 prosenttia ja muuta maksutapaa, esimerkiksi maksusitoumusta tai yrityksen maksamaa sairaan lapsen hoitopalvelua oli käyttänyt 8 prosenttia vastaajista.

Vastaajat olivat käyttäneet kotipalvelua pääsääntöisesti harvemmin kuin kerran kuukaudessa (30 kpl) tai 1-2 kertaa kuukaudessa (10 kpl). Vastaajat halusivat käyttää kotipalvelua viikoittain (21 kpl) tai 1-2 kertaa kuukaudessa (17 kpl)



Kuvio 6. Kotipalvelun käyttö ja toivetila

Sopivin hinta kotipalvelulle olisi vastaajien mielestä 10-20 euroa/tunti. Vastaajat halusivat käyttää kotipalvelua keskimärin 4,2 tuntia/kerta. Avun tarve on suurin arkipäivisin.



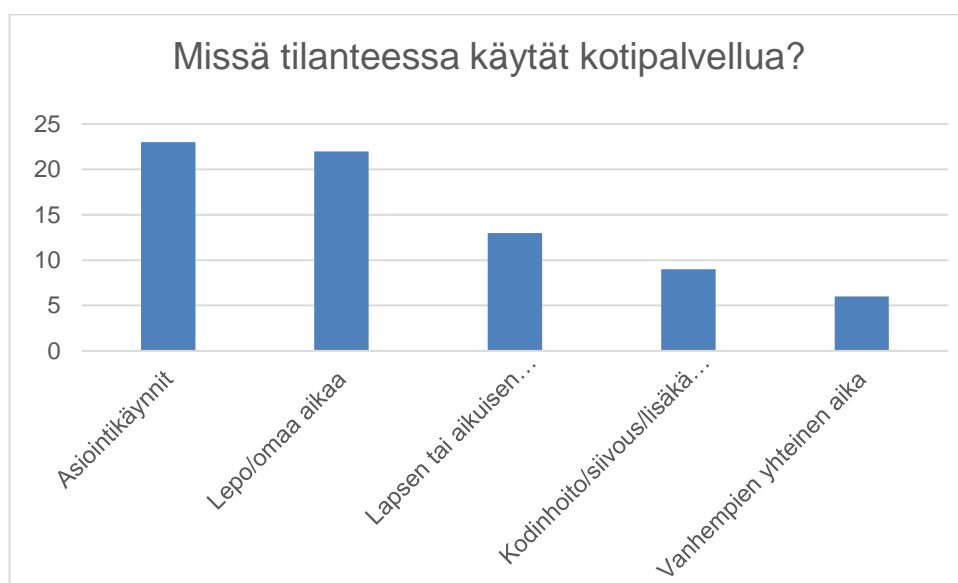
Kuvio 7. Avun tarve

Vastaajilta kysyttiin myös, missä tilanteissa he ovat käyttäneet kotipalvelua ja missä tilanteissa he haluaisivat käyttää kotipalvelua. Näihin kysymyksiin vastaajat saivat vastata vapaasti ja kuvata kyseisiä tilanteita haluamallaan tavalla. Vastauksista saatiin yhteensä

73 viittausta eri tilanteisiin. Viittaukset on ryhmitelty siten, että saatiin viisi eri pääluokkaa, jotka kuvaavat tilanteita, joissa vastaajat ovat käyttäneet kotipalvelua.

Eniten kotipalvelua oli käytetty asiointikäynteihin. Vastaajat kertoivat käyttävänsä kotipalvelua esimerkiksi silloin, kun heillä on tarve päästä hoitamaan lääkäri- tai neuvola-käyntejä toisen lapsen kanssa tai tarve asioida virka-aikaan pankissa tai muussa virastossa. Seuraavaksi eniten kotipalvelua oli käytetty mahdollistamaan vanhemman oma lepo. Vastauksissa kuvattiin tilanteita, joissa vauva oli valvottanut tai elämäntilanne oli muuten ollut raskas ja kotipalvelun avulla oli saatu hetki omaa aikaa tai mahdollistettu vanhemman nukkuminen. Kolmanneksi eniten kotipalvelua oli käytetty vanhemman tai lapsen sairastaessa. Tässä luokassa ovat mukana viittaukset sekä lasten lyhytaikaisista sairauksista kuin myös vanhempien omat sairastumiset, jotka saattoivat olla joko lyhytaikaisia tai kroonisen sairauden aiheuttamia avuntarpeita.

Selkeästi siivoukseen tai kodinhoidollisiin tehtäviin vastaajat olivat käyttäneet kotipalvelua toiseksi vähiten. Vanhempien yhteinen aika ja parisuhteen hoito jäi vastauksissa viimeiseksi. Tässä luokassa kuvattiin tilanteita, joissa vanhemmat halusivat viettää kahdenkeskistä aikaa tai tilanteita, joissa vanhempien yhtäaikainen läsnäolo olivat välttämättömiä.



Kuvio 8. Tilanteet, joissa vastaajat ovat käyttäneet kotipalvelua.

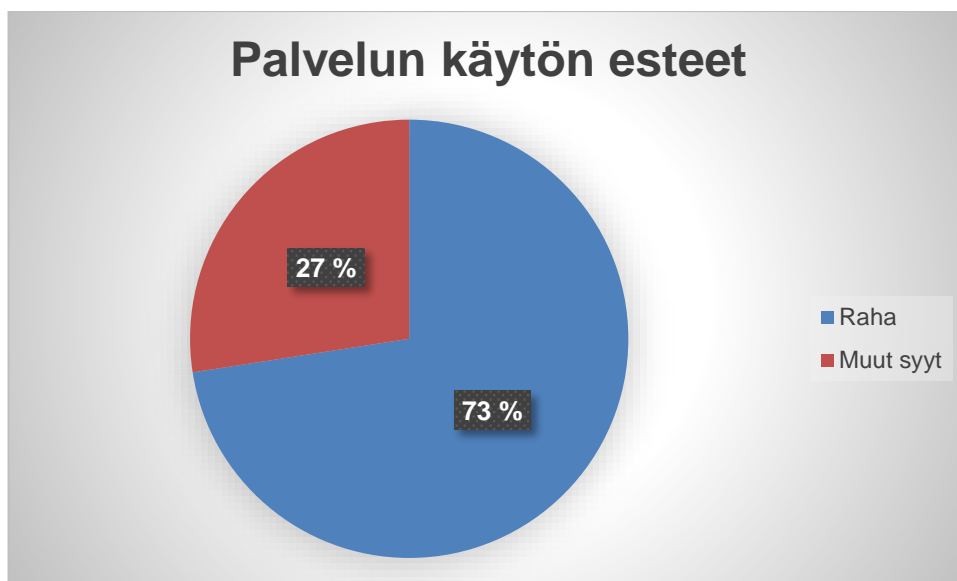
Vastaajilta kysyttiin myös, missä tilanteissa he haluaisivat käyttää kotipalvelua. Myös tätä kysyttiin avoimella kysymyksellä, jossa vastaajilla oli mahdollisuus vapaasti kuvata kyseisiä tilanteita. Viittauksia eri tilanteisiin tuli yhteensä 81 ja nämä viittaukset on yhdistetty yhteensä kuuteen luokkaan. Selkeästi eniten vastaajat haluaisivat käyttää kotipalvelua yhteiseen aikaan puolison kanssa. Vastauksissa painottui halu käyttää kotipalvelua viikonloppuisin tai iltaisin, jotta työssäkäyvän puolison kanssa yhteinen aika mahdollistuisi. Myös omien menojen ja oman ajan toive painottui vastauksissa ilta-aikoihin ja virastoasiointia enemmän vapaamuotoisempiin menoihin, kuten mahdollisuutena urheiluun tai muun säännöllisen harrastuksen mahdollistumiseen.

Myös kodinhoito nousi vastaajien toiveissa enemmän esiin. Kotipalvelua haluttaisiin käyttää siivoukseen, järjestelyyn ja arjen kaaoksen taltuttamiseen. Myös ”lisäkäsia” kodinhoidollisten töiden tekemiseen toivottiin. Kotipalvelua haluttaisiin käyttää myös sairastapauksissa. Tämä luokka sisältää tilanteet niin lasten kuin vanhempienkin sairastuessa, sekä myös itse järjestetyn lastenhoitajan sairastuessa. Kotipalvelua haluttaisiin käyttää myös mahdollistamaan vanhempien työssä käyntiä. Tässä luokassa nousi esille tarve kotipalvelulle esimerkiksi toisen vanhemman työmatkan aikana tai lasten iltapäivähoidon tarve molempien vanhempien ollessa töissä.



Kuvio 9. Missä tilanteissa haluaisit käyttää kotipalvelua?

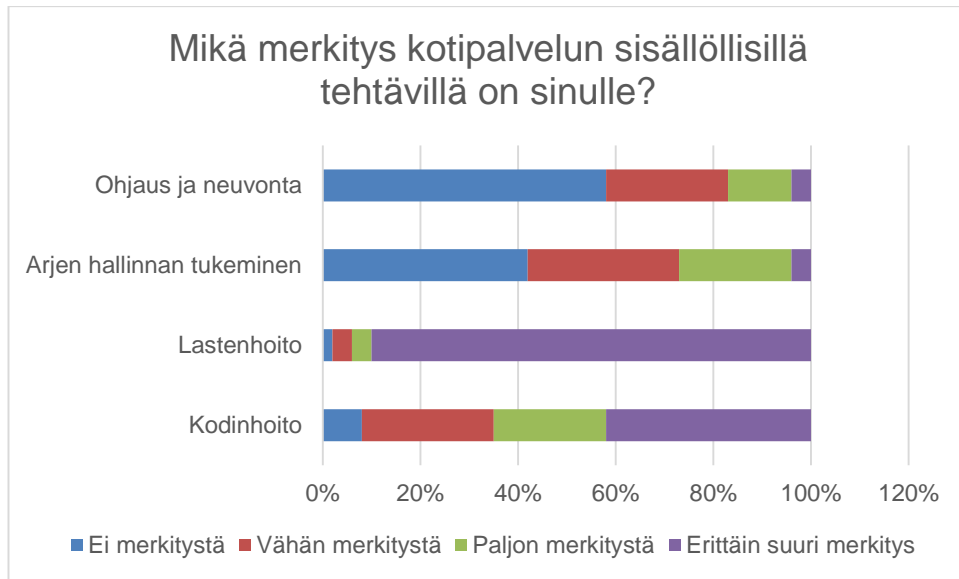
Kotipalvelun käytön esteeksi nousi selkeästi raha. Vastaajat kokivat palvelun kalliiksi tai oman taloudellisen tilanteensa sellaiseksi, että kotipalvelun käyttö ei ole heille mahdollista. Palvelusetelien rajoitteet ajan tai määrän suhteen olivat esteenä kolmella vastaajalla. Muita esteitä palvelun käytölle oli mm. se, että tarve kotipalvelulle voi tulla nopeasti, eikä aina saa työntekijää tai aina ei saa samaa työntekijää. Osa vastaajista koki, että ei ollut valmis jättämään pientä lasta hoitajalle tai että hoitajien pätevyys ei riitä erityislasten hoitoon.



Kuvio 10. Kotipalvelun käytön esteet

## 6.2 Kotipalvelun sisältö

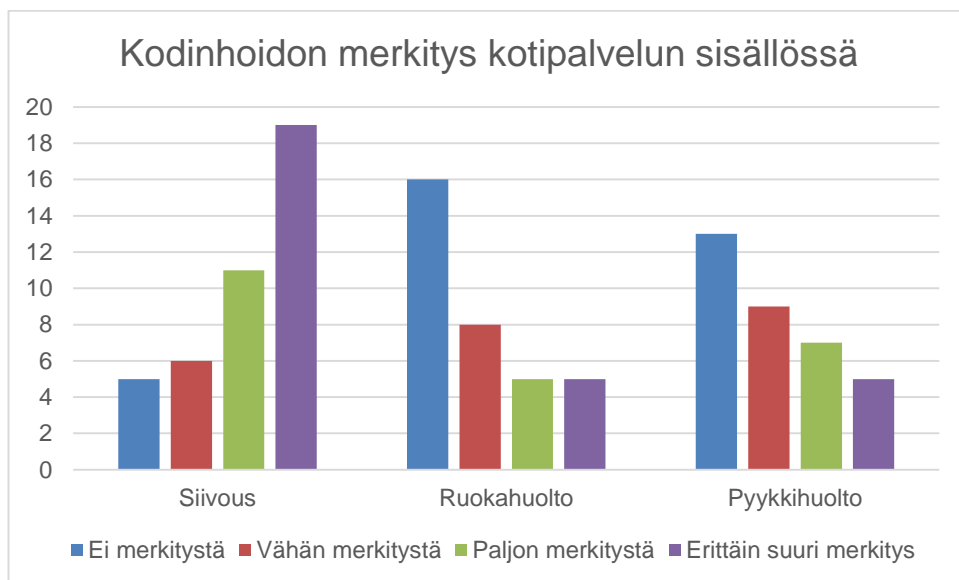
Kotipalvelun sisältöä ja sen merkitystä vastaajien arkeen selvitettiin kyselyssä Likertin-asteikolla, jossa kotipalvelun sisältö jaettiin neljään osaan: kodinhoito, lastenhoito, arjen hallinta sekä ohjaus ja neuvonta. Vastaajista 90 prosenttia arvioi lastenhoidon erittäin tärkeäksi kotipalvelun sisällössä. Kodinhoitoa erittäin merkittävänä piti 58 prosenttia vastaajista. Arjen hallinnan tukemista sekä ohjausta ja neuvontaa ei puolestaan arvioitu kovinkaan merkittäväksi: 58 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että ohjauksella ja neuvonnalla ei ole heille merkitystä kotipalvelun sisällössä. Arjen hallinnan tukemisen koki merkityksettömäksi 42 prosenttia vastaajista.



Kuvio 11. Kotipalvelun sisällön merkitys vastaajille

### 6.2.1 Kodinhoito

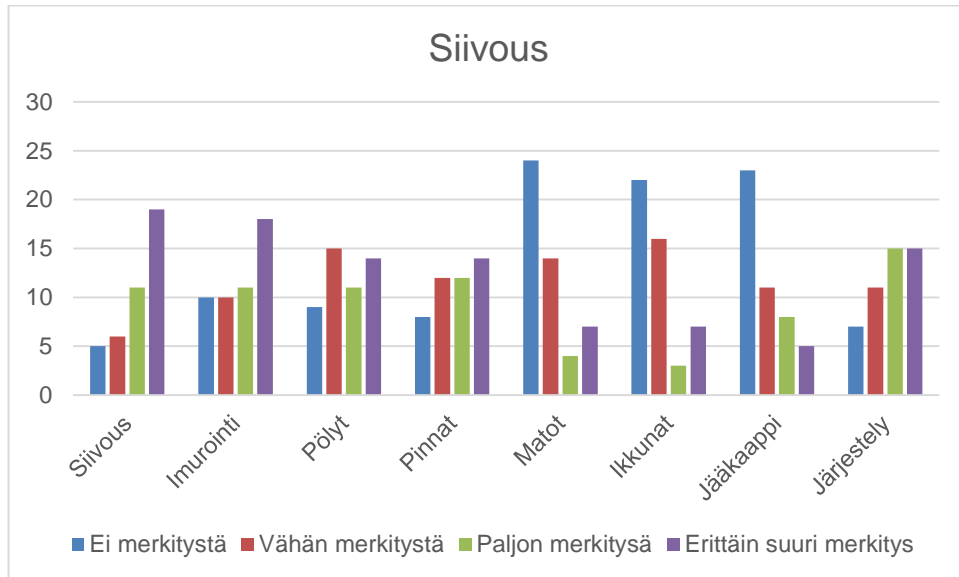
Kodinhoito jaettiin kyselyssä sisällöllisesti kolmeen osaan: siivous, ruokahuolto ja pyykkihuolto. Vastausten perusteella tärkeimmäksi kodinhoidolliseksi elementiksi nousi siivous.



Kuvio 12. Kodinhoidon merkitys kotipalvelun sisällössä.

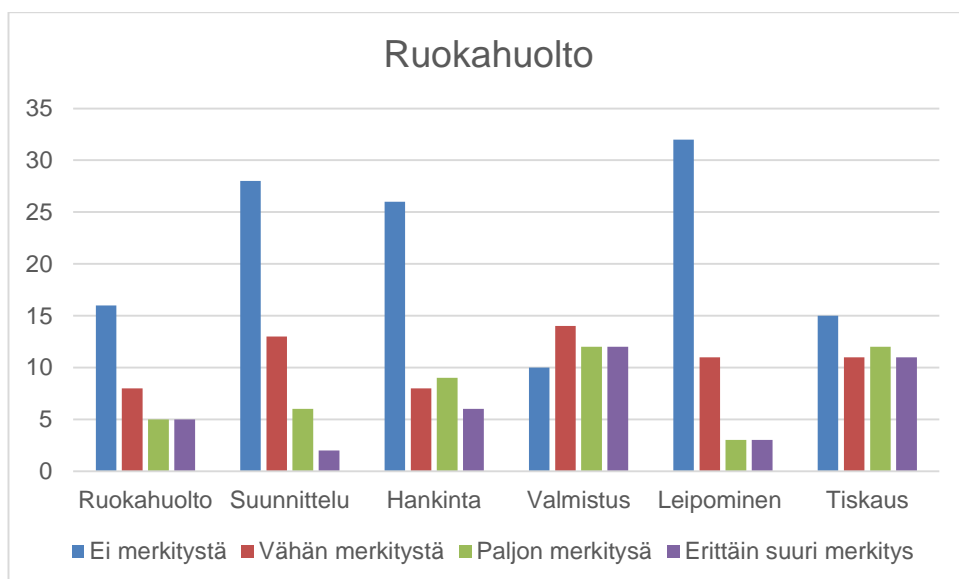


Siivouksessa tärkeintä vastaajille oli imurointi, pölyjen ja pintojen pyyhintä sekä tavaroiden paikoilleen järjestely. Vastaavasti vähiten merkitystä oli mattojen tamppauksella, jääkaapin siivouksella sekä ikkunoiden pesulla.



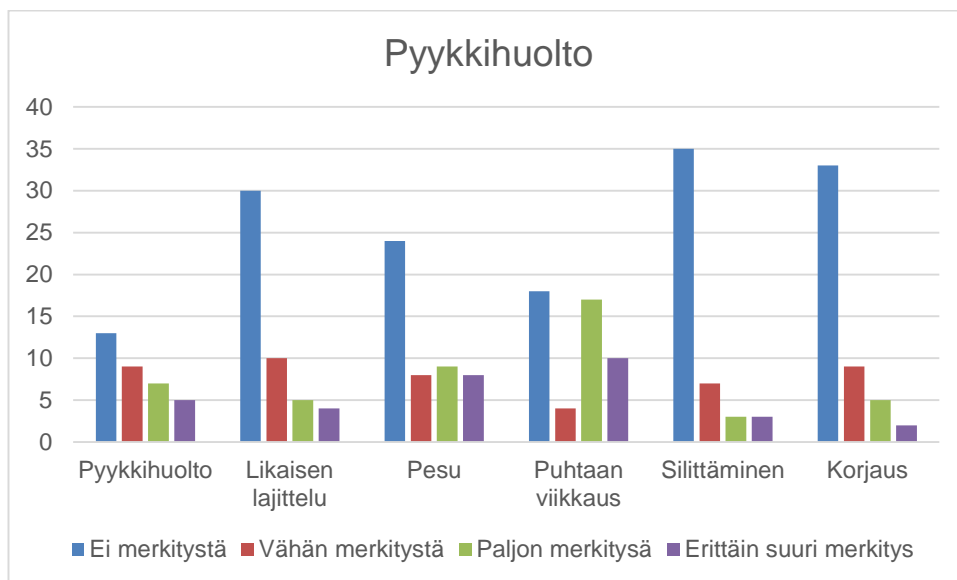
Kuvio 13. Siivoustehtävien merkitys.

Ruokahuollossa vastaajille merkityksellisintä oli ruoan valmistus ja tiskaus. Vähiten merkitystä puolestaan oli leipomisella, ruokalistan suunnittelulla sekä ruokatavaroiden hankinnalla.



Kuvio 14. Ruokahuollon tehtävien merkitys.

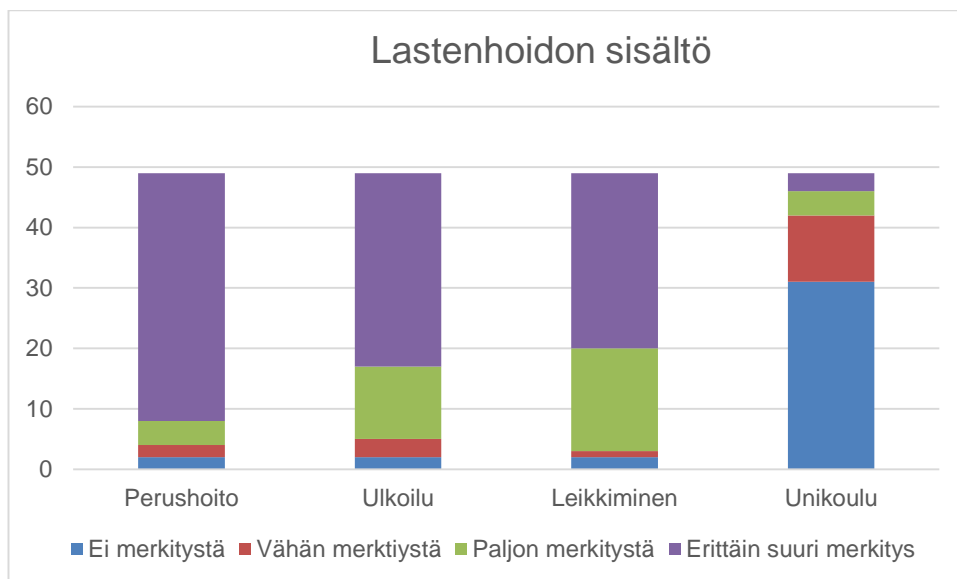
Pyykkihuollossa merkityksellisemmäksi elementiksi nousi puhtaan pyykin viikkaus ja pyykin pesu. Vähiten merkitystä vastaajille oli vaatteiden silittämällä ja mankeloinnilla, vaatteiden korjauksella sekä likaisen pyykin lajittelulla.



Kuvio 15. Pyykkihuollon tehtävien merkitys.

## 6.2.2 Lastenhoito

Vastaajat arvioivat kyselyssä lastenhoidon kaikkein merkityksellisemmäksi asiaksi kotipalvelussa. Vastaajia pyydettiin vielä arvioimaan, kuinka merkityksellistä heille lastenhoidossa on perushoito, ulkoilu, leikkiminen tai unikoulu.

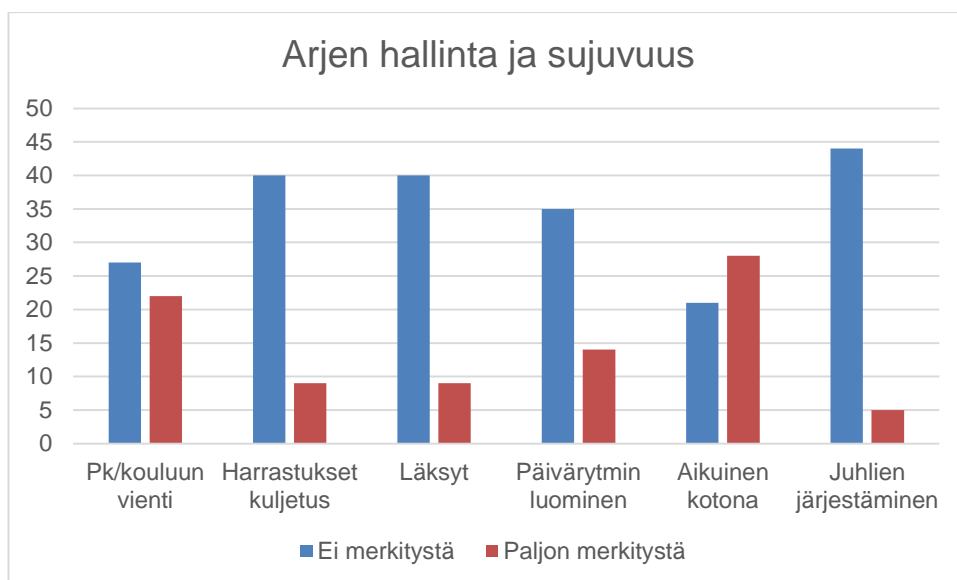


Kuvio 16. Lastenhoidon sisällöllisten elementtien merkitys

Lasten perushoidolla oli vastaajien mielestä erittäin suuri merkitys. Myös ulkoilu ja leikkiminen nousivat merkityksellisiksi lastenhoidon sisällöllisiksi elementeiksi. Unikoulu sen sijaan näyttäytyi merkityksettömänä vastaajille. Seitsemän vastaajaa arvioi unikoululla olevan erittäin suuri tai paljon merkitystä loppujen 42 vastaajan ollessa sitä mieltä, että unikoululla on vain vähäinen merkitys tai ei merkitystä kotipalvelun sisällössä.

### 6.2.3 Arjen hallinnan tukeminen

Arjen hallinnan tukemista kotipalvelun avulla selvitettiin kysymyksellä, jossa vastaajat arvioivat, millainen merkitys erilaisilla arkea helpottavilla asioilla on heidän arkeensa. Väittämiä oli yhteensä kuusi ja niitä arvioitiin samalla Likertin asteikolla, kuin muitakin kysymyksiä. Kuviossa on yhdistetty vastaukset ei merkitystä ja vähäinen merkitys yhdeksi luokaksi ja paljon merkitystä ja erittäin suuri merkitys yhdeksi luokaksi.



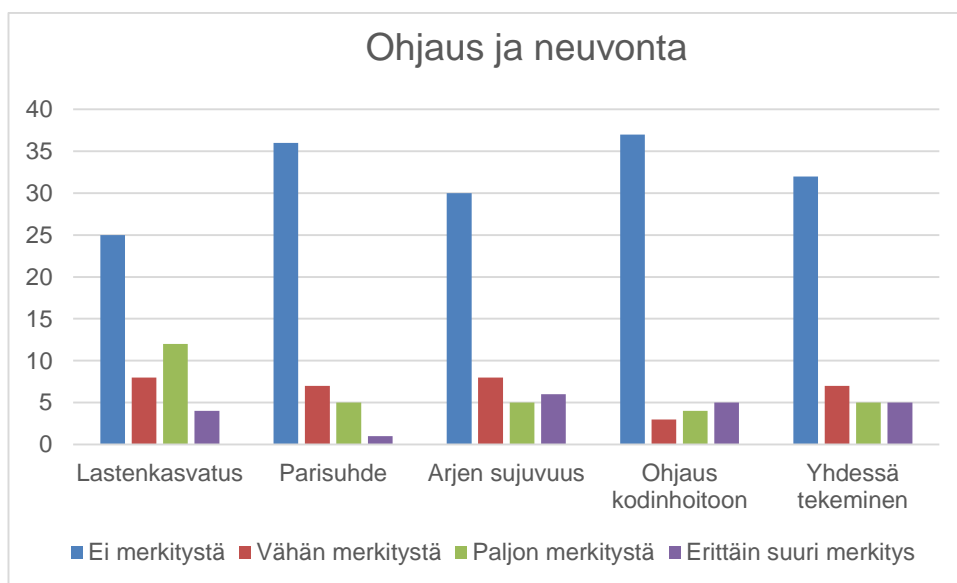
Kuvio 17. Arjen hallinnan sisältö ja sen merkitys.

Tärkeimmäksi elementiksi arjen hallinnassa nousi aikuinen kotona lapsen tukena ja turvana. Vastaajista 21 arvioi sen erittäin merkitykselliseksi ja seitsemälle vastaajalle sillä on paljon merkitystä. Muilla arjen hallinnan ja sujuvuuden elementeillä ei ollut merkitystä

vastaajille. Vähiten merkitystä kotipalvelun sisällössä koettiin olevan juhlien järjestämisellä. Yhteensä 44 vastaajaa arvioi juhlien järjestämisellä olevan vain vähän tai ei ollenkaan merkitystä heidän arkensa sujuvuuden tukena.

#### 6.2.4 Ohjaus ja neuvonta

Ohjaus ja neuvonta oli vähiten vastaajien toivoma kotipalvelun elementti. Tämä luokka jaettiin vielä pienempiin sisällöllisiin alueisiin, joita olivat keskusteluapu lastenkasvatuksessa, keskusteluapu parisuhteen asioissa, keskusteluapu arjen hallintaan liittyvissä asioissa, ohjausta kodin hoitoon ja kotitöiden yhdessä tekemistä.



Kuvio 18. Ohjaus ja neuvonta

Ohjauksessa ja neuvonnassa tärkeimmäksi osa-alueeksi nousi keskusteluapu lasten kasvatuksessa. Yhteensä 16 vastaajaa arvioi sen joko erittäin merkitykselliseksi tai sillä koettiin olevan paljon merkitystä. Toisena osa-alueena oli keskusteluapu liittyen arjen sujuvuuteen. Sen arvioi merkityksellisesti 11 vastaajaa. Vähiten ohjausta ja neuvontaa toivottiin parisuhteeseen liittyvissä asioissa. Yhteensä 43 vastaajaa arvioi sen merkitysettömäksi tai vain vähän merkitykselliseksi. Toiseksi vähiten haluttiin ohjausta kodinhoitoon.

### 6.3 Odotukset kotipalvelun työntekijöitä kohtaan

#### 6.3.1 Osaaminen

Kyselyssä kartoitettiin myös, millaisia odotuksia vastaajilla on lapsiperheiden kotipalvelun työntekijöiden osaamisesta ja ominaisuuksista. Vastauksia haettiin kyselyssä avoimella kysymyksellä, johon vastaajat saivat vapaasti kirjoittaa. Kaikki 49 vastaajaa kirjoittivat kysymykseen ja viittauksia työntekijöiden osaamiseen liittyen tuli yhteensä 64 kappaletta 17 eri osaamisalueeseen liittyen. Viittaukset on yhdistetty niin, että saatiin neljä eri luokkaa, jotka kuvaavat vastaajien odotuksia lapsiperheiden kotipalvelun työntekijän osaamista kohtaan.

Taulukko 2. Odotukset kotipalvelutyöntekijän osaamiselle

<b>Kotipalvelutyöntekijän osaaminen</b>	
<b>Luokka</b>	<b>Esimerkit viittauksista</b>
Lapsen ikätasoinen ja tarpeet huomioiva hoito	Osaa olla vauvan kanssa Huomio lapsen yksilöllisesti Kykyä kohdata lapset luontevasti Lastenhoidon osaamista
Ammatillisuus	Ammattitaitoa Kykyä myös ohjata ja neuvoa Rautainen lastenhoidon ammattilainen – asiat sujuvat kun vanhemmat ovat poissa.
Kodinhoito, siivous, ruokailu	Hyvät kodinhoidon taidot Laaja-alainen osaaminen kodinhoidosta & lastenhoidosta. Ruuanlaittotaito.
Kohtaaminen ja vuorovaikutusosaaminen	Osaa kohdata erilaisia perheitä ja tilanteita Sosiaalisia taitoja, kykyä lukea tilanteita, Tilanteen haltuunotto.

Eniten vastaajat odottivat työntekijältä osaamista liittyen lasten ikätasoiseen hoitoon ja kohtaamiseen. Vastauksissa korostuivat erityisesti pienten lasten hoidon osaaminen, eri-ikäisten lasten rytmien tunnistaminen ja lasten tarpeisiin vastaaminen sekä eri-ikäisten lasten kohtaaminen lapsen ikään soveltuvalla tavalla.

”On mukava kun työntekijä osaa heti olla luontevasti vauvojen kanssa ja voin itse tehdä muuta. N 32, 2 lasta

Toiseksi eniten viittauksia tuli liittyen työntekijöiden ammatillisuuteen. Työntekijöiltä odotettiin ammatillista osaamista, mutta sitä ei käsitteenä avattu vastauksissa. Työntekijöiltä kuitenkin odotettiin tässä luokassa sitä, että asiat sujuvat ja että kotipalvelukäynti on sujuva ja mutkaton. Ammatillisuus liittyi myös vastauksissa siihen, että asiakkaalla oli ollut luottavainen olo ja tunne siitä, että lapset voi hyvillä mielin jättää työntekijän vastuulle.

"Lapsen tulee olla hoitajan kanssa turvassa, saada aitoa kohtaamista, iloa ja hyviä kokemuksia" N38, 2 lasta

"Näistä tulee tunne, että työntekijä pärjää ja voi itse huoletta lähteä muualle" N 35, 3 lasta

Myös valmius kasvatus- tai lastenhoitovinkkien antamiseen liitettiin odotukseen työntekijöiden ammatillisuudesta.

Kolmanneksi luokaksi muodostui työntekijöiden kodinhoidollinen osaaminen. Viittauksia ruuanlaittotaitoihin, siivoustaitoihin tai muihin kodinhoidollisiin tehtäviin tuli yhteensä 13.

Neljänneksi luokaksi vastauksista muodostui työntekijöiden vuorovaikutuksellinen osaaminen ja asiakkaiden kohtaaminen. Työntekijöiltä odotettiin osaamista kohdata erilaisia perheitä ja perhetilanteita. Myös sosiaalisia taitoja odotettiin sekä suhteessa asiakkaan kohtaamiseen kuin myös työtehtävistä sopimiseen. Työntekijöiltä odotettiin myös tilanteen haltuun ottamista ja monien asioiden yhtäaikaista suorittamista.

### 6.3.2 Ominaisuudet

Kotipalvelutyöntekijän ominaisuuksia kysyttäessä saatiin yhteensä 108 viittausta 46 eri ominaisuuteen. Viittaukset on yhdistetty alla olevan taulukon mukaisesti niin, että saatiin neljä pääluokkaa, jotka kuvaavat vastaajien odotuksia kotipalvelutyöntekijän ominaisuuksista.

Taulukko 3. Kotipalvelutyöntekijän ominaisuudet

Kotipalvelutyöntekijän ominaisuudet	
Luokka	Viittaukset
Oma-aloitteisuus	Omatoimisuus, oma-aloitteisuus, itseohjautuvuus, harkintakyky, ongelmanratkaisukyky, ahkera, aktiivisuus, tarttuu työhön kuin työhön, avoimuus muutoksille, monipuolisuus,

	vastaanottavaisuus, järjestelmällisyys, siisteys, hyvä fyysinen kunto, reipas
Luotettavuus	Rauhallisuus, luotettavuus, turvallisuus, vastuunkanto, huolellisuus, kokemus, jämäkkä, itsevarma
Läsnäolo	Läsnäolo, kiinnostus, välitön, huomioiva, myönteisyys, ystävällisyys, innostava, kuunteleva, halukas leikkimään
Mukava, empaattinen	Mukava, lempeä, iloisuus, huumori, luonteva, mutkaton, yhteistyökykyinen, lapsiystävällisyys, empaattisuus, myötätunto, lasta kunnioittava, ei autoritäärinen, ei tuomitse

Eniten kotipalvelun työntekijältä odotettiin vastauksissa oma-aloitteisuutta. Vastauksissa peräänkuulutettiin työhön tarttumista ja työntekijän omaa harkintakykyä niin lastenhoidon kuin kodinhoitoon liittyvissä asioissa. Oma-aloitteisuuden lisäksi toivottiin joustavuutta, vastaanottavaisuutta ja avoimuutta muutoksille, joita lapsiperheen arjessa esiintyy.

”Jos arki on kaaoksessa, on ihana jos joku tarttuu toimeen” N 42, 3 lasta

”Koska olen tarvinnut kotiapua tilanteessa, jossa olen kovin uupunut, eikä muuta apua ollut. Itselle haastavaa ”käskyttää” (sitten tee tuo –tyyliin)” N 38, 2 lasta

”Jos en itse jaksa selittää kaikkea (tai muista), on kiva, että kotipalvelun työntekijä osaa ja huomaa itse esim. pyyhkiä pöydän / tehdä lasten kanssa jotain.” N 32, 2 lasta

Toisena ominaisuutena vastauksista nousee luotettavuus, jonka rakentumiseen viitattiin erilaisilla ominaisuuksilla lähes 30 kertaa. Työntekijän tulee vastaajien mielestä olla rauhallinen, luotettava, vastuullinen ja kokenut, toisaalta myös jämäkkä ja itsevarma. Työntekijältä odotettiin myös läsnäoloa ja kiinnostusta sekä asiakasperhettä, että tekemäänsä työtä kohtaan. Välittömyys, innostuneisuus ja myönteisyys olivat ominaisuuksia, joita vastaajat odottivat eniten.

” Minulle oli/on tärkeää, että voin luottaa hoitajaan ja tiedän, että hän on varmasti lapselle läsnä ja vastaa hänen tarpeisiinsa. Koin myös tärkeäksi asiantuntemuksen. Tämäkin lisäsi luottamusta.” N 31, 1 lapsi

Kotipalvelutyöntekijän odotetaan myös olevan mukava ja empaattinen. Lapsiystävällisyys, myötätunto, lasta kunnioittava asenne ja lempeys mainittiin iloisuuden ja huumorin ohella. Erikseen mainittiin myös se, että työntekijä ei saa olla autoritäärinen tai tuomitseva ja että työntekijän täytyy olla yhteistyökykyinen.

#### 6.4 Parhaat ja huonoimmat kokemukset kotipalvelusta, eli miten saadaan onnistunut kotipalvelukäynti?

Vastaajia pyydettiin kuvaamaan parhainta ja huonointa kokemustaan lapsiperheiden kotipalvelusta avoimella kysymyksellä, johon vastaajat saivat kirjoittaa vapaasti. Kysymyksellä haluttiin kartoittaa kokemuksia kotipalvelukäynnistä ja selvittää, mikä tekee kokemuksesta onnistuneen tai epäonnistuneen.

Kotipalveluun oltiin tyytyväisiä silloin, kun työ oli toteutunut sovitusti ja työntekijä oli tehnyt hieman enemmän kuin asiakas osasi odottaa. Vastaajat kuvasivat yllättyneensä myönteisesti, kun kotona oli tehty jotakin pyytämättä tai työntekijä tarjoutui tekemään jotakin sellaista, mitä asiakas ei häneltä odottanut.

”Ihana tulla siistiin kotiin, lapsilla joku pieni yllätys; pehmolelut mukavasti aseteltuna.” N42, 3lasta

”... hoitaja oli jo lähtenyt kotiin ja löysin puhtaat pyykki viikattuina. En ollut pyytänyt sitä, joten olin erittäin ilahtunut asiasta. Kahden pienen lapsen hoitamisessa on jo paljon hommaa.” N35, 3 lasta.

Myös myönteisyys ja luottamus työntekijään tulivat esille parhaissa kokemuksissa.

”Vakituisesti meillä käyvä hoitaja on aina positiivinen, rauhallinen ja on tehnyt aina enemmän kuin odotan, on omatoiminen ja kekseliäs. Kertoo vuoron lopuksi lasten kuullen mitä kivaa ovat tehneet ja miten lapset on mukavia (vaikka siis olisi ollut tosi hankalaa, niin löytää positiivista). N35, 2 lasta

”Ihanaa on se, kun avaan oven ja hymyilevät kasvot ovat käytävässä.” N36, 2 lasta

Työn toteutuminen ja odotusten täyttyminen näkyivät myös huonoissa kokemuksissa. Vastaajat kuvasivat huonoina kokemuksina sitä, että koti oli työntekijän käynnin jälkeen sotkuisempi kuin ennen tai että sovitusta asioista ei ollut pidetty kiinni. Tämä lisäsi turvattomuuden tunnetta.

”Hoitaja ei ollut edes laittanut käyttämiään astioita tiskikoneeseen, vaikka lapsi oli nukkunut monta tuntia. Mite lie tehnyt sillä välin.” N 40, 1 lapsi

”Epäturvallinen/turvaton olo lapsen puolesta. Kun vanhempi palasi kotiin ja näki lapsen ja hoitajan ulkoilemassa tiellä ilman rattaita, vaikka niiden käytöstä ulkoilun yhteydessä oli sovittu.” N 24, 1 lapsi

Onnistunut kotipalvelukäynti sisältää myös vastuun jakamista ja työntekijältä tilanteen haltuun ottoa. Vastuun luovuttaminen vieraille työntekijälle ei välttämättä ole asiakkaalle



helppoa ja onnistumisen kokemus tulee siitä, että työntekijä pystyy vapauttamaan asiakkaan hetkellisesti vastuusta ja perheen arki menee kokonaisuudessaan eteenpäin tilanteesta huolimatta.

"Luottamus syntyi heti sekä vanhempien että lapsen kanssa. Hoitaja otti pian ohjat käsiinsä ja osasi olla lapsen kanssa, vaikka vanhemmat olivat paikalla ja sai lapsen keskittymään muuhun ja antamaan vanhemmille omaa tilaa hoitaa asioita." N24, 1 lapsi

"Eräs hoitaja hoiti vauvaamme (ja minua) kun olin sairaana 40 asteen kuumeessa. Hän hoiti kaikki kotityöt vauvan hoidon ohessa ja sain todella levätä/nukkua rauhassa" N31, 2 lasta

Työntekijöiden vaihtuvuus oli yksi epäonnistuneeseen kotipalvelukäyntiin vaikuttava asia. Perheen asioiden läpikäyminen ja työntekijöiden ohjeistaminen koettiin työläännä. Myöskään edellä mainittua luottamusta ei päässyt syntymään vaihtuvien työntekijöiden vuoksi. Myös työntekijöiden asenne ja suhtautuminen vaikuttivat käynnin onnistumiseen. Jos työntekijän omat mielipiteet tai työtapa poikkesivat paljon perheen tavasta toimia, koettiin tämä vastausten perusteella kielteisesti.

"... kotipalvelussa työntekijä vaihtui usein ja yksi työntekijä tuntui suhtautuvan vähän negatiivisesti" N 37, 1 lapsi

"Vaihtuvien hoitohenkilöiden kanssa saattoi joutua käymään läpi tunnin lasten piirteitä, rytmiä ja muuta... Siinä ei sitten jäänyt hyödyllistä aikaa kuin alle 2h/4h." N41, 2 lasta

"Eräs hoitaja suuttui, koska hänellä oli eri hoitotapa kuin äidillä. Hän kohdisti suuttumuksensa vauvaan käyttämällä kovia otteita lasta sänkyyn kantaessa." N33, 1lapsi

## 6.5 Tulosten yhteenveto

Vastausten perusteella voidaan todeta, että perheiden ajallinen tarve kotipalvelulle sijoittuu arkipäiviin. Vastaajat olivat käyttäneet kotipalvelua harvemmin kuin kerran kuukaudessa, mutta haluaisivat käyttää viikoittain. Kotipalvelua käytetään pääsääntöisesti mahdollistamaan asiointikäynnit. Vastaajat haluaisivat käyttää kotipalvelua parisuhteen hoitoon tai vanhempien omaan aikaan. Esteenä kotipalvelun käytölle oli lähes poikkeuksetta raha.

Kotipalvelun sisällöstä tärkeimmäksi nousi lastenhoito, jossa tärkeintä oli lasten perushoito, ulkoilu ja leikkiminen. Toiseksi tärkein elementti oli kodinhoito, jossa vastaajille

merkityksellisintä oli siivousapu. Arjen hallinnan tuki ja ohjaus ja neuvonta eivät olleet merkityksellisiä vastaajille kotipalvelun sisällössä.

Kotipalvelukäynti koettiin onnistuneeksi silloin, kun asiat sujuvat ja lapset on hoidettu hyvin. Työntekijöiltä odotettiin ammatillista osaamista ja oma-aloitteisuutta. Lasten ikätasoinen hoito nousi yhtenä yksittäisenä määreenä ammatillisuudelle. Oma-aloitteisuus kuvattiin tarttumisena toimeen ja työtehtävien itsenäisenä suorittamisena ilman erillistä ohjausta.

## 7 Johtopäätökset

Lapsiperheiden kotipalvelu on perheiden auttamista heidän omassa arjessaan. Toimintaympäristönä on koti, joka on intiimi paikka ja jolla on oma merkityksensä jokaiselle perheenjäsenelle. Koti mielletään toisaalta yksilölliseksi ja yksityiseksi, toisaalta mielikuviin kodista vaikuttaa yhteiskunnan ja eletyn ajan sosiaalinen ja kulttuurinen todellisuus arvostuksineen (Leppihalme 2010: 81). Arki näyttäytyy jokaisessa kodissa omanlaisenaan, mikä asettaa omat haasteensa kotipalvelun sisällön määrittelylle. Työntekijä on aina ulkopuolinen, joka astuu työtehtävässään perheen henkilökohtaiselle alueelle mukanaan omat ammatilliset näkemyksensä, oma kokemuksensa ja organisaationsa työ-kulttuuri ja ohjeistus työtehtävästä.

Tämän opinnäytetyön keskeisenä tuloksena oli, että perheet toivovat lapsiperheiden kotipalvelun sisällöltä ensisijaisesti lastenhoitoapua ja toiseksi eniten kodinhoidollista apua. Sama tarve tuli esille Helsinki mission ja Lastensuojelun keskusliiton teettämässä tutkimuksessa (Grönlund 2015). Tarve on ymmärrettävä, kun tarkastellaan lapsiperheiden tilannetta tutkimustulosten valossa.

Miettinen ja Rotkirch (2012) totesivat perheiden ajankäyttöä koskevassa tutkimuksessaan, että perheiden lastenhoitoon käyttämä aika on kasvanut viime vuosikymmeninä. Osittain tämä selittyy työelämän muutoksilla ja suomalaisen perhepolitiikan painotuksilla; pienten lasten kotihoito on lisääntynyt ja yhä useampi alle 3-vuotias lapsi hoidetaan kotona. (Miettinen – Rotkirch 2012:60.) Lastenhoitoavun tarve näkyy kuitenkin myös työssäkäyvien vanhempien kohdalla. Epätyypilliset työajat ja työn pirstaloituminen ovat yhä yleisempiä pienten lasten vanhemmilla ja työn ja perheen yhteensovittaminen on usein hankalaa. Olemassa olevat palvelut eivät pysty aina vastaamaan perheiden tarpeisiin

tilanteissa, joissa työ tehdään epätyypilliseen aikaan tai työhön sisältyy paljon matkustelua. Perheet joutuvat turvautumaan omiin ratkaisuihin esimerkiksi lastenhoitojärjestelyissä. (Kekkonen ym. 2014: 52 – 67.) Kunnallinen kotipalvelu ei vielä tällä hetkellä tue lapsiperheitä työn ja perheen yhteensovittamisen ongelmissa, paitsi siinä tilanteessa, että toinen vanhemmista on jo uupunut. Yksityiset palveluntuottajat voivat olla ratkaisu työn ja perheen yhteensovittamiseen niille perheille, joilla on taloudelliset mahdollisuudet ostaa palvelua itse. Taloudelliset syyt olivat kuitenkin tämän opinnäytetyön kyselyaineistossa ylivoimainen este palvelujen hankinnalle.

Haverinen ja Saarilahti (2009) kuvaavat arjen hallinnan ulkoista ja sisäistä näkökulmaa. Kodin ulkopuolinen henkilö kiinnittää huomionsa yleensä ulkoiseen arjen hallintaan: kodin siisteyteen ja viihtyvyyteen. Arjen hallintaa on helpompi arvioida konkreettisten, toiminnassa ilmenevien suoritusten mukaan. (Haverinen – Saarilahti 2009:74.) Kotipalvelun sisällöllisten elementtien tarkastelussa korostuu juuri tämä arjen hallinnan ulkoinen näkökulma. Vastaajat arvioivat tarvitsevansa eniten lastenhoito- ja kodinhoitoapua: konkreettista toimintaa arjen eteenpäin viemiseksi. Tehtyä työtä voidaan arvioida lähestulkoon ainoastaan ulkoisen arjen hallinnan näkökulman kautta. Ulkoinen näkökulma korostuu myös kotipalvelun tarvetta arvioitaessa. Etenkin palveluseteliasiakkailta saadun palvelun määrä perustuu arvioon avun tarpeesta. Palvelusetelitä myönnetään tietyn kriteerein tietty määrä, joka on ulkoapäin asetettu. Näkyviä asioita, kuten lastenhoitoon käytettyjä tunteja tai erillisiä kodinhoidollisia työtehtäviä, voidaan ulkoapäin arvioida tehdyksi. Asiakkaan omassa kokemuksessa kuitenkin korostuu arjen hallinnan sisäinen näkökulma, joka vie näkökulman yksilön kokemuksen tasolle (Haverinen – Saarilahti 2009:74). Vaikka ulkoisesti arki näyttäisi olevan hallinnassa ja erikseen määritellyt työtehtävät ovat tehtyinä, voi yksilön oma kokemus olla ristiriidassa ulkoisen näkökulman kanssa.

Kotipalvelun sisältöä määriteltäessä korostuukin Haverisen (1996) arjen hallinnan holistisuus. Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on auttaa perhettä selviämään omin avuin ja tukea perheen omia voimavaroja. Tähän pyritään paitsi opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa myös vahvistamalla arjen hallintaa. (Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. 38.) Haverisen (1996) arjen hallinnan käsitteistössä toiminnan päämäärä jakautuu kolmeen ulottuvuuteen: yksilön hyvinvointi, kotitalouden hyvinvointi ja yhteinen hyvinvointi. Kotitalouden hyvinvointi päämääränä tarkoittaa sitä, että yksilö pyrkii sopeuttamaan toimintansa tasapuolisesti perheenjäsenten ajankohtaisen tilanteen vaatimalla

tavalla. Näin pyritään edistämään perheen jäsenten yhteistä hyvinvointia. Yhteisen hyvän tavoittelu näkyy toiminnassa oma-aloitteisuutena, avuliaisuutena ja neuvotteluhalukkuutena. (Haverinen 1996: 149 – 150.) Juuri nämä olivat niitä ominaisuuksia, joita tämän opinnäytetyön kyselyyn vastaajat odottivat kotipalvelun työntekijöiltä. Pelkkä yksittäisten työtehtävien suorittaminen ei siis riitä, vaan kotipalvelun sisältö muodostuu yhteisessä neuvottelussa asiakkaan ja tämän ympäristön kanssa. Onnistuakseen tämä edellyttää kommunikatiivista vuorovaikutusta ja asettaa työntekijän vuorovaikutuskyvyille isoja odotuksia. Perheiden omat vuorovaikutuskäytännöt kun ovat sidoksissa toisaalta lasten ikään ja toisaalta perheen vuorovaikutustyyliin (Haverinen – Saarilahti 2009:72).

Jonsson ja Korvela (2013) jakavat kotipalvelun kolmeen tasoon: sijaistaminen, kaksi kättä lisää ja rakenteiden luominen (Jonsson – Korvela 2013:31). Vastausten perusteella voidaan todeta, että itse maksavien ja palveluseteliasiakkaiden tarve on nimenomaan sijaistamisessa. Apua tarvitaan lastenhoitoon silloin, kun vanhemmalla on tarve päästä hoitamaan asiointikäyntejä ilman lapsia tai omat voimavarat ovat loppu väsymyksen tai sairauden johdosta. Myös vastaajien toiveissa painottuu sijaistamisen tarve: lastenhoitoapua toivottiin mahdollistamaan parisuhteen hoito tai oma harrastus.

Sijaistamisessa on kyse hetkellisestä vastuun ottamisesta ja vanhemman vapauttamisesta hoitotehtävästään. Kyseisen ajan perheen arki menee eteenpäin siten, kuin se olisi mennyt, jos vanhempi olisi itse ollut paikalla. Korvelan (2003) sekvenssiajattelun mukaisesti kotipalvelun sisältö muodostuu silloin kyseessä olevien sekvenssien mukaan: ruokailut, ulkoilut, päiväunet ja muu toiminta tapahtuvat ajallaan ja vanhemman palatessa ja ottaessaan vastuun takaisin, perheen arki on mennyt eteenpäin.

Sekvenssit liittyvät siihen todellisuuteen, jossa elämme yhteiskunnassa ja sekvensseillä on oma rytminsä, joka on sidoksissa toisaalta päivän ja yön vuorottelun rytmiin, toisaalta myös kodin ulkopuolisiin toimintajärjestelmiin. Jokainen perhe tuottaa kuitenkin sekvenssinsä omalla tavallaan. (Korvela 2003: 44 – 55.) Työntekijältä edellytetään paitsi ymmärrystä lapsiperheen arjen rakentumisesta teoreettisella tasolla ja konkreettisia taitoja vastata lapsen ikätasoisesta hoidosta sekä kodinhoidosta, myös jälleen vuorovaikutustaitoja, jotta hän saa käsityksen siitä, kuinka juuri kyseessä olevan perheen arki ja rytmit muodostuvat. Jos työntekijä vielä kaiken tämän jälkeen osaa nähdä pienen ylimääräisen, perheen arkea helpottavan tekijän, on kotipalvelukäynti asiakkaan näkökulmasta erityisen mieluinen.

Lapsiperheiden kotipalvelun sisältö on siis holistinen, perheen tarpeista muodostuva kokonaisuus. Sisältöä voidaan pilkkoa yksittäisiin työtehtäviin, joista tärkeimmäksi nousevat lasten ikätasoinen hoito ja kodinhoidosta siivous, pyykki- ja ruokahuolto. Kokonaisuutena asiakkaan kokemus onnistuneesta kotipalvelukäynnistä arjen hallinnan näkökulmasta pelkkä yksittäisten tehtävien suorittaminen ei riitä. Lisäksi tarvitaan lämpöä, kohtaamista ja läsnäoloa. Toisaalta taas voidaan sanoa, että pelkkä vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä ei riitä kotipalvelun sisällöksi. Asiakkaiden toive siitä, että asiat sujuvat pitää sisällään konkreettisia toimia: työvuoron aikana lapset on hoidettu hyvin ja he ovat tyytyväisiä, tavarat ovat omilla paikoillaan ja koti on vähintään siinä kunnossa kuin työvuoron alkaessa. Helpottaakseen arkea kotipalvelun pitää sisällöllisesti vastata asiakkaan tarpeeseen ja viedä arkea eteenpäin. Siksi kotipalvelun sisällön tulee olla joustava ja tilannekohtainen ja kokonaisvaltaisella otteella vastata asiakkaan tarpeeseen.

## **8 Eettisyys ja luotettavuus**

### **8.1 Opinnäytetyöhön liittyviä eettisiä kysymyksiä**

Opinnäytteen tekemisessä tulee kiinnittää huomiota tutkimuseettiseen pohdintaan. Tutkimusaiheen valinta itsessään on eettinen ratkaisu. Tutkimuskohteen tai -ongelman valinnassa on jo syytä pohtia, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2006:25.) Tämän opinnäytetyön aiheen valinta tuli selkeästi työelämän tarpeesta määritellä lapsiperheiden kotipalvelun sisältöä. Työelämän yhteistyökumppani Väestöliiton Kotisisar Oy oli jäsentänyt jo omassa palveluntuotannossaan sitä, mitä kotipalvelun sisältö on, mutta asiakasnäkökulman tuominen tulevaisuuden palvelujen kehittämisen pohjaksi oli myös tarpeellista. Aiheen ajankohtainen kontaktipinta yhteiskunnallisessa keskustelussa liittyy sosiaalihuoltolain uudistukseen, joka nosti lapsiperheiden kotipalvelut subjektiiviseksi oikeudeksi. Palvelun olemassaolo ei yksin riitä, vaan palvelun sisällölliselle tarkastelulle on myös tarvetta.

Tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kohtelun tulee olla humaania ja kunnioittavaa (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2006: 26 – 27). Opinnäytetyön aineisto kerättiin kyselylomakkeella, johon vastaajat saivat vastata anonyymisti. Vastaajien henkilöllisyydellä ei

ollut tutkimuskysymyksen kannalta merkitystä. Vastaajilla oli mahdollisuus jättää vapaaehtoisesti henkilötietonsa erillisellä lomakkeella, mikäli he halusivat osallistua kyselyn yhteydessä suoritettavaan arvontaan. Vastauslomakkeet palautuivat kyselyn tekijälle vastauslähetyskuorissa, ja henkilötietolomakkeet eriteltiin vastauslomakkeista kuorien avaamisvaiheessa. Henkilötietoja ei siis voitu yhdistää vastauksiin missään vaiheessa. Henkilötietolomakkeet hävitettiin heti arvonnän jälkeen.

Kyselylomakkeet ovat opinnäytetyön toimeksiantajan omaisuutta, jotka ovat olleet opinnäytetyön tekijän käytettävissä opinnäytetyöprosessin ajan. Kyselylomakkeiden käsittelyssä on käytetty erityistä huolellisuutta koko työskentelyn aikana, eikä lomakkeita ole näytetty ulkopuolisille henkilöille. Opinnäytetyöprosessin päätyttyä kyselylomakkeet varastoidaan Väestöliiton Kotisisar Oy:n toimitiloissa lukitussa tilassa mahdollista jatkokäyttöä varten.

Tutkimustyössä on myös vältettävä epärehellisyyttä kaikissa sen osavaiheissa. Tämä tarkoittaa, että toisten tekstiä ei plagioida, toisten tutkijoiden osuutta ei vähätellä, tutkija ei plagioi itseään, tuloksia ei esitetä kritiikittömästi, raportointi ei saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista ja tutkimukseen myönnettyjä määrärahoja ei käytetä väärin tarkoituksiin. (Hirsjärvi - Remes – Sajavaara 2006: 27 – 28.) Tässä opinnäytetyössä on pyritty kiinnittämään huomiota koko opinnäytetyöprosessin rehellisyyteen ja avoimuuteen. Työssä käytetyt lähteet on pyritty merkitsemään oikein ja viittausmerkinnöillä on pyritty siihen, että lukijalle tulee oikea kuva siitä, milloin kirjoittaja viittaa toisen kirjoittamaan tekstiin. Tulokset on pyritty esittämään sellaisessa muodossa, että ne ovat selkeitä ja aineistolle uskollisia. Opinnäytetyöhön ei ole saatu rahallista tukea.

## 8.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja yleistettävyyys

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia käyttämällä kyselylomaketta, joka lähetettiin kaikille opinnäytetyön kohderyhmänä oleville asiakkaille. Kysely toteutettiin kirjekyselynä, jolloin kysyjä ja vastaaja eivät ole välittömässä vuorovaikutuksessa keskenään vaan viestintä tapahtuu kirjeitse. Haittana kirjekyselyssä on se, että kysyjä ei voi olla varma siitä, kuka kyselyyn vastaa. Toisaalta kirjekyselyn etuna on, että sillä voidaan helposti tavoittaa laajempi joukko vastaajia kuin esimerkiksi haastattelujen avulla. Vaikka kyselyllä voidaan tavoittaa laaja joukko vastaajia, voi vastausprosentti kuitenkin jäädä alhaiseksi. (Heikkilä 2005: 66 – 67.)

Opinnäytetyön vastausprosentti jäi melko alhaiseksi, mikä osaltaan heikentää tulosten yleistettävyyttä. Vaikka aiheen voidaan olettaa olevan vastaajille tärkeä, ei lapsiperheen arjessa välttämättä löydy aikaa kyselyyn vastaamiseen. Kohderyhmälle ei myöskään lähetetty uusintakyselyä, joka olisi voinut nostaa vastausprosenttia hieman. Alhaisesta vastausprosentista huolimatta jokainen vastaus oli tärkeä sellaisenaan, kun mietitään opinnäytetyön tulosten hyödyntämistä Väestöliiton Kotisisar Oy:n palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Kyselyllä saatiin informaatiota nimenomaan niiltä asiakkailta, jotka ovat jo palveluita käyttäneet.

Vastaajien profiili noudatti melko hyvin keskiarvoa suomalaisesta lapsiperheestä. Vastaajien keski-ikä oli 37,2 vuotta ja vastaajilla oli keskimäärin 1,9 lasta. Suomen virallisen tilaston mukaan keskimääräinen lapsiluku vuonna 2014 oli 1,84 lasta. Myös lasten lukumäärä perheissä noudatti samoja suhdelukuja niin vastaajien perheissä kuin perheissä yleensä. Vaikka vastaajia oli aineistossa vain 49 kappaletta, voidaan ajatella, että he kuitenkin edustavat tyypillistä lapsiperhettä Suomessa.

Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien näkemyksiä yleisellä tasolla lapsiperheiden kotipalvelusta ja vastaajia pyydettiin arvioimaan kotipalvelun sisältöä ja sen merkitystä heidän arjessaan yleisesti. Monet vastaajat vastasivat kuitenkin kyselyyn niin, että he arvioivat nimenomaan Väestöliiton Kotisisar Oy:n palvelua. Tämä voi johtua siitä, että vastaajat eivät olleet käyttäneet muita palveluntuottajia tai kunnallista kotipalvelua. Suurempi syy tähän kuitenkin lienee se, että kysely tehtiin Väestöliiton Kotisisar Oy:n nimissä, mikä ohjasi vastaajia osittain kohdistamaan arvionsa nimenomaan tämän yrityksen tuottaman kotipalvelun arviointiin. Tällä on merkitystä tulosten yleistettävyyteen.

Vaikka kysely ei ollut varsinaisesti palvelujen laatu- tai tyytyväisyyskysely, olivat vastaajat lähes poikkeuksetta hyvin tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin. Kotipalvelun sisällön määrittelyssä olisi ollut mielenkiintoista saada tutkittavaksi enemmän aineistoa myös niiltä vastaajilta, jotka eivät ole niin tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin, mikä olisi tuottanut enemmän tuloksia palveluiden kehittämisen näkökulmasta.

## 9 Pohdintaa

Opinnäytetyöprosessi on pitkä ja monivivahteinen matka, joka alkaa heti opintojen alkuvaiheessa aiheen valinnalla. Prosessin edetessä hahmottuvat työssä käytettävä teoria ja tutkimusmenetelmät ja vaikka tähtäimessä on tieteellisen tutkimuksen määritelmät täyttävä työ, täytyy muistaa, että kyseessä on myös oppimisprosessi. Valinnat, joita opinnäytetyöprosessin aikana tehdään, määräytyvät sen tiedon ja ymmärryksen valossa, mitkä opiskelijalla on sillä hetkellä käytettävissään.

Lapsiperheiden kotipalvelun sisällön tarkastelu opinnäytetyön aiheena oli itselle luontainen valinta, koska työskentelen työelämäkumppanina toimineessa yrityksessä sosiaalityöntekijänä. Vaikka lapsiperheiden kotipalvelu on itselle tuttu käsite, huomasin työn edetessä, että sen määrittely käsitteenä on hankalaa. Ihmisten mielikuvissa kotipalveluun yhdistyy toisaalta historiasta kuva kodinhoitajista, toisaalta taas kotipalvelu mielletään vain vanhusten palveluksi tai yhdistetään kotihoitoon. Sosiaalipalveluna lapsiperheiden kotipalvelu on sijoittunut 2000-luvulla ennaltaehkäisevän lastensuojelun työmuodoksi, mikä osaltaan vaikeuttaa sen määrittelyä. Kunnasta riippuen puhutaan varhaisesta tuesta, perhetyöstä tai perheohjauksesta, joihin kotipalvelu voi osana kuulua. Yksityiset palveluntuottajat taas suosivat käsitteitä lastenhoitopalvelu, kotiapu tai siivouspalvelu, osittain siksi, että yksityisiltä tuottajilta on ostettu näitä tuotteita tukipalveluina täydentämään esimerkiksi lastensuojelun perhetyötä. Käsitteistön sekavuus aiheuttaa hämmennystä, eikä vähiten asiakkaiden keskuudessa.

Sosiaalihuoltolain uudistuessa lapsiperheiden kotipalvelun asema vahvistui huomattavasti ja lastensuojelun asiakkuus poistui avun saamisen kriteereistä. Kunnalla on nyt velvollisuus järjestää lapsiperheille kotipalvelua joko omana tuotantonaan tai ostopalveluna. Myös palveluseteli on yksi mahdollisuus, jolla kunta voi täydentää omaa palveluvalikoimaansa. Tämän velvoitteen vuoksi kunnissa järjestellään palveluja nyt uudestaan. Periaatteessa ollaan tuomassa takaisin jotain vanhaa, mutta samalla luodaan jotakin uutta, jonka pitäisi vastata tämän päivän asiakkaiden tarpeisiin. Kokemuksia varhaisen tuen palveluista on ja niiden on nähty tuovan kunnille myös säästöjä. Säästöjä syntyy kuitenkin vain siinä tapauksessa, että palvelut vastaavat palvelujen tarpeeseen, sillä toimimaton palvelu luo uuden palvelutarpeen.

Tämän opinnäytetyön tulos siitä, että asiakkaat toivovat kotipalvelun sisällöltä nimenomaan konkreettista apua lasten- ja kodinhoitoon, ei ollut mitenkään yllättävä. Asia on



ollut nähtävissä käytännön työssä, mutta nyt havainnolle saatiin myös tutkimuksellista näyttöä, vaikkakin otos on melko pieni. Kotipalvelu on sisällöltään nimenomaan konkreettista, ohjaus ja neuvonta mielletään kokonaan toiseksi palveluksi. Tulos haastaa arvioimaan kotipalvelun työntekijöiden ammatillista osaamista nyt ja tulevaisuudessa. Kotipalvelussa työskentelee pääsääntöisesti lähihoitajia. Lasten ikätasoisien hoidon lisäksi opetussuunnitelmiin tulisi lisätä opetusta arjen rakenteista ja rakentumisesta lapsiperheissä sekä tietämystä arjen hallinnasta, mikä lisäisi ymmärrystä siitä, mitä asioita lapsiperheen arkeen sisältyy. Lisäksi tarvitaan käytännön opetusta myös kodinhoidollisissa taidoissa.

Jatkotutkimuksen osalta olisi mielenkiintoista tavoittaa ne perheet, jotka eivät ole käyttäneet lapsiperheiden kotipalvelua ollenkaan ja selvittää niitä syitä, miksi he eivät ole palveluja käyttäneet. Myös työntekijöiden näkökulma nimenomaan kotipalvelun sisällön osalta olisi mielenkiintoinen ja auttaisi koulutuksen suunnittelussa. Vertaileva tutkimus asiakkaiden toiveista ja työntekijöiden näkemyksistä omista kyvyistään vastata asiakkaiden toiveisiin toisi esille niitä kipukohtia, joita itse työssä silloin tällöin kohdataan, kun toiveet ja todellisuus eivät kohtaa.

## Lähteet

Aalto, Kristiina 2014. Arjen rytmit perhe-elämän muutoskohdissa 1979-2009. Teoksessa Korvela, Pirjo – Tuomi-Gröhn Terttu (toim.) 2014. Arjen rakentuminen ja rytmit perhe-elämän käännekohtissa .Kuluttajatutkimuksen kirjoja 9. Tampereen yliopistopaino. 46–47.

Grönlund, Henrietta (toim.) 2015: Vapaaehtoistoiminta lapsiperheiden tukena: Perheiden, ammattilaisten ja vapaaehtoisten kokemukset. Helsinki. HelsinkiMissio. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <[http://www.helsinkimissio.fi/sites/default/files/attachments/HM\\_PeSu\\_Raport\\_v4\\_DIGI.pdf](http://www.helsinkimissio.fi/sites/default/files/attachments/HM_PeSu_Raport_v4_DIGI.pdf)> Luettu 9.11.2015

Haverinen, Liisa. 1996. Arjen hallinta kotitalouden toiminnan tavoitteena. Kotitalouden toiminnan filosofista ja teoreettista tarkastelua. Helsingin yliopiston opettajankoulutuslaitoksen tutkimuksia 164.

Haverinen, Liisa – Saarilahti, Marja 2009. Arjen hallinnasta arjen vastuuseen? Näkökulmia ja sovelluksia arjen hallinta -käsitteestä. Teoksessa Janhonen-Abruquah, Hille (toim.): Kodin arki. Helsingin yliopisto. Kotitalous- ja käsityötieteiden laitoksen julkaisuja 19. 69–86.

Heikkilä, Tarja 2005. Tilastollinen tutkimus. 5.-6. painos. Helsinki. Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2006. Tutki ja kirjoita. 12., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Holopainen, Martti – Pulkkinen, Pekka 2008. Tilastolliset menetelmät. 5. uudistettu painos. Helsinki. WSOY.

Jonsson, Mona – Korvela, Pirjo 2013. Kotipalvelua lapsiperheisiin – oikeanlaatuinen apu oikeaan tarpeeseen on ennaltaehkäisevää työtä. Teoksessa Syrjälä, Jaana – Åberg, Ritva (toim.): Vuosikirja 2012 – Rohkeasti elämässä. Helsinki. Väestöliitto. 31–37.

Järvinen, Ritva – Lankinen, Aila – Taajamo, Terhi – Veistilä, Minna – Virolainen, Arja 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki. Edita.

Kekkonen, Marjatta – Rönkä, Anna – Laakso, Marja-Leena – Tammelin Mia – Malinen, Kaisa 2014. Lapsiperheet 24/7 taloudessa. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari (toim.): Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki. 52–67.

Korvela, Pirjo 2003. Yhdessä ja erikseen. Perheenjäsenten kotona olemisen ja tekemisen dynamiikka. Stakesin tutkimuksia 130. Saarijärvi. Gummerus kirjapaino Oy.

Korvela, Pirjo – Jonsson, Mona 2013. Structure of Everyday Activities to the Focus of Home Care Service – A New Interpretation of the Content and Methods. A Paper prepared for the COFACE seminar on vulnerable families – What Europe can do? Feb. 4-5.2013 in Dublin, Ireland.

Korvela, Pirjo — Rönkä, Anna 2014. Arkielämä näkökulmana perheeseen. Teoksessa Jallinoja, Riitta — Hurme, Helena — Jokinen, Kimmo (toim.): Perhetutkimuksen suuntauksia. Helsinki. Gaudeamus Oy.

Korvela, Pirjo – Saarilahti, Marja – Sekki, Sanna 2014. Arkirytmin muuttaminen –uuden työtavan kehittäminen perhetyöhön. Teoksessa Korvela, Pirjo – Tuomi-Gröhn, Terttu (toim.): Arjen rakentuminen ja rytmit perhe-elämän käännekohtissa. Kuluttajatutkimuskeskus.190–210.

Kuntaliitto 2015. Palvelusetelin käyttö sosiaali- ja terveydenhuollossa. Verkkodokumentti.<[http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/08/20150821palvelusetelinkaytto/150820%20Palvelusetelin\\_k%C3%A4ytt%C3%B62015.pdf](http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/08/20150821palvelusetelinkaytto/150820%20Palvelusetelin_k%C3%A4ytt%C3%B62015.pdf)> Luettu 8.10.2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569.

Lammi-Taskula, Johanna – Salmi, Minna 2009. Työnjako ja tyytyväisyys parisuhteeseen pikkulapsiperheissä. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari – Ahlström, Salme (toim.): Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: THL. 50–57.

Lammi-Taskula, Johanna – Salmi, Minna 2014. Työnjako ja tyytyväisyys parisuhteeseen pikkulapsiperheissä. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari (toim.): Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: THL. 72–81.

Leppihalme, Elna 2010. Kodin odotuksia lukemassa. Teoksessa Vilkkonen, Anni – Suikkari, Askari – Järvinen-Tassopoulos, Johanna (toim.): Kotia paikantamassa. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus.

Metsämuuronen, Jari (toim) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki.Gummerus.

Miettinen, Anneli – Rotkirch, Anna 2012. Yhteistä aikaa etsimässä. Lapsiperheiden ajankäyttö 2000-luvulla. Perhebarometri.Väestötutkimuslaitos. Katsauksia E 42/2012. Helsinki.Väestöliitto ry. VL-markkinointi Oy.

Niemelä, Anna-Liisa 2006. Kiire ja työn muutos. Tapaustutkimus kotipalvelutyöstä. Helsinki.Yliopistopaino.

Nurminen, Olga 2011. Tehdään yhdessä. Teoksessa Fågel, Stina – Jonsson, Mona – Korvela, Pirjo – Kupiainen, Antero (toim.): Arki Haltuun –seksuenssimenetelmä perhe-työssä. Helsinki. Väestöliitto .65-78.

Paju, Petri – Grönlund, Henrietta 2015. Suomalaisen lapsiperheen avun tarve ja avun saaminen: Kyselytutkimuksen tulokset. Teoksessa Grönlund, Henrietta (toim.): Vapaaehtoistoiminta lapsiperheiden tukena: Perheiden, ammattilaisten ja vapaaehtoisten kokemukset. Helsinki. HelsinkiMissio. 11 – 20. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <[http://www.helsinkimissio.fi/sites/default/files/attachments/HM\\_PeSu\\_Raport\\_v4\\_DIGI.pdf](http://www.helsinkimissio.fi/sites/default/files/attachments/HM_PeSu_Raport_v4_DIGI.pdf)> Luettu 9.11.2015

Perälä, Marja-Leena – Halme, Nina – Kanste, Outi 2014. Lapsiperheiden kokemus palvelujen saatavuudesta ja tuen riittävydestä. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari (toim.): Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki. THL. 228 – 239.

Rauhala, Pirkko-Liisa 1996. Sosiaalipalvelut käytäntönä. Teoksessa Sipilä, Jorma – Ketola, Outi – Kröger Teppo – Rauhala, Pirkko-Liisa: Sosiaalipalvelujen Suomi. Juva. WSOY. 121-155.

Robson, Colin 2002. Real World Research. A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers. Second Edition. Blackwell Publishing.

Salmi, Minna – Lammi-Taskula, Johanna 2014. Työn ja perheen yhteensovittaminen hyvinvoinnin tekijänä. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari (toim.): Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki. THL. 38 – 67.

Siltaniemi, Aki – Perälähti, Anne – Eronen, Anne – Särkelä, Riitta – Londén, Pia 2009. Kansalaisbarometri 2009. Suomalaisten arvioita hyvinvoinnista, palveluista ja Parasuudistuksesta. Helsinki. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. Verkkodokumentti. <<http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>> luettu 9.8.2015>

Sosiaali- ja terveysministeriö. <<http://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vastuut>>. Luettu 8.10.2015.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Perheet [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-3215. 2014. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 9.8.2015]. Saantitapa: [http://www.stat.fi/til/perh/2014/perh\\_2014\\_2015-05-28\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/perh/2014/perh_2014_2015-05-28_tie_001_fi.html)

Suomen Yrittäjät 2015. Palveluseteli – Tehoa ja joustoa. Selvitys 30 suurimman kunnan palvelusetelikokemuksista. Verkkodokumentti. <[http://www.yrittajat.fi/File/a4312680-db8f-49ac-9f39-1931a2243b37/Palveluseteli\\_tehoa\\_ja\\_joustoa2015.pdf](http://www.yrittajat.fi/File/a4312680-db8f-49ac-9f39-1931a2243b37/Palveluseteli_tehoa_ja_joustoa2015.pdf)>. Luettu 8.10.2015

Taajamo, Terhi 2006. Perhetyö lähihoitajan työkenttänä. Teoksessa Häkkä, Arja – Kuokkanen, Helena – Virolainen, Arja (toim.) Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana. Helsinki. Edita Publishing Oy.

THL, Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2005 – 2013. Verkkodokumentti.  
<[http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?region-  
Count=1&currentEvent=getData&sexCount=1&se-  
tld=p85c1a784c430d801d5f8265f384465b173818e727d6ae0&indCount=8&year-  
Count=24](http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?region-Count=1&currentEvent=getData&sexCount=1&se-<br/>tld=p85c1a784c430d801d5f8265f384465b173818e727d6ae0&indCount=8&year-<br/>Count=24)>Luettu 25.10.2014>

Törrönen, Maritta 2012. Onni on joka päivä. Lapsiperheen arki ja hyvinvointi. Helsinki. Gaudeamus.

Uotinen, Sami 2009. Palveluseteli. Helsinki. Lakimiesliiton kustannus.

Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, Petri – Suoheimo, Maria – Lamminmäki, Sara – Ahonen, Päivi – Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki.

Wright, Georg Henrik von 1987. Tiede ja ihmisjärki. Suunnistusyritys. Helsinki: Otava.

## Saatekirje

Tervehdys Kotisisarista!

11.5.2015

Haluamme kehittää toimintaamme ja olla mukana vaikuttamassa lapsiperheiden kotipalvelun sisältöön laajemminkin. Siksi toivoisimme, että Sinulta löytyisi aikaa täyttää oheinen kysely, joka koskee kotipalvelun sisältöä. Kysely on lähetetty kaikille vuoden sisällä Väestöliiton Kotisisar Oy:n palveluita käyttäneille asiakkaille, joilla on ollut käytössään palveluseteli tai jotka ovat käyttäneet palveluita omakustanteisesti. Kyselyn tarkoituksena on selvittää, mitä juuri Sinä toivoisit kotipalvelun olevan sisällöllisesti, mikä auttaisi lapsiperheen arjessa eniten? Kysely on suunnattu Kotisisarien asiakkaille, mutta voit vastatessasi ajatella kotipalvelun sisältöä laajemminkin.

Kyselyyn vastaaminen on täysin luottamuksellista. Lomakkeessa ei ole tunnistetietoja, eikä vastaajan henkilöllisyydellä ole merkitystä tutkimuksen kannalta. Tutkimuksen toteuttaa Väestöliiton Kotisisar Oy:n toimeksiannosta Metropolia Ammattikorkeakoulun sosionomi Yamk opiskelija Satu Hannola. Oheisella kyselylomakkeella hankittu aineisto säilytetään Väestöliiton Kotisisar Oy:n tiloissa ja aineistoa käytetään ensisijaisesti Kotisisarien toiminnan kehittämiseen, mutta myös opiskelijan opinnäytetyön aineistona. Tutkimuksen tulokset ja kirjallinen raportti julkaistaan Kotisisarien nettisivuilla ([www.kotisisar.fi](http://www.kotisisar.fi)) loppuvuonna 2015.

Olethan mukana kehittämässä tulevaisuuden palveluja. Vastaa kyselyyn ja kerro mielipiteesi. Jokainen vastaus on tärkeä, ja auttaa meitä kehittämään entistä parempia palveluja ihan kaikille lapsiperheille. Kiitokseksi vaivannäöstä **arvomme vastaajien kesken 4 tuntia lastenhoitoa/kotipalvelua**. Mikäli haluat osallistua arvontaan, täytä erillinen yhteystietolomake ja lähetä se täytetyn kyselykaavakkeen kanssa vastauslähetyskuoressa meille **26.5. mennessä**. Yhteystietoja ja vastauksia ei yhdistetä. Arvonta suoritetaan 2.6. ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Kiitos ajastasi jo etukäteen, vastauksia odotellen!

Mona Jonsson  
toimitusjohtaja  
Väestöliiton Kotisisar Oy

Satu Hannola  
Opiskelija  
Metropolia Ammattikorkeakoulu  
[satu.hannola@metropolia.fi](mailto:satu.hannola@metropolia.fi)

Lisätietoja saat tarvittaessa myös puhelimitse  
puh. 040 152 1383

## Kyselylomake

1. Vastaajan ikä: \_\_\_\_\_ vuotta

2. Vastaajan sukupuoli: 

--

 Nainen 

--

 Mies

3. Lasten lukumäärä \_\_\_\_\_

4. Lasten ikä: \_\_\_\_\_

5. Maksan 

--

 palvelusetelillä 

--

 itse 

--

 muu esim. maksusitoumus

6. Kuinka usein käytät kotipalvelua?	
<input type="checkbox"/>	Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
<input type="checkbox"/>	1-2 kertaa kuukaudessa
<input type="checkbox"/>	Viikoittain
<input type="checkbox"/>	Useammin kuin kerran viikossa
<input type="checkbox"/>	Lähes päivittäin

7. Kuinka usein haluaisit käyttää kotipalvelua?	
<input type="checkbox"/>	Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
<input type="checkbox"/>	1-2 kertaa kuukaudessa
<input type="checkbox"/>	Viikoittain
<input type="checkbox"/>	Useammin kuin kerran viikossa
<input type="checkbox"/>	Lähes päivittäin

8. Mikä olisi sopiva hinta kotipalvelulle?	
<input type="checkbox"/>	Alle 10 euroa/tunti
<input type="checkbox"/>	<u>10-20</u> euroa/tunti
<input type="checkbox"/>	<u>20-30</u> euroa/tunti
<input type="checkbox"/>	yli 30 euroa/tunti

9. Kuinka monta tuntia/kerta haluaisit käyttää kotipalvelua?	

10. Milloin avun tarve on suurin?	
<input type="checkbox"/>	Arkipäivisin
<input type="checkbox"/>	Iltaisin
<input type="checkbox"/>	Viikonloppuisin
<input type="checkbox"/>	Öisin

11. Missä tilanteissa käytät kotipalvelua?

Kuvaa perhetilanteesi kannalta tyypillisin tilanne, jossa olet käyttänyt tai käytät kotipalvelua.

12. Missä tilanteissa haluaisit käyttää kotipalvelua?

Kerro niistä tilanteista, joissa arjessanne tarvitsisit tai haluaisit käyttää kotipalvelua.

13. Millaisia esteitä teillä on kotipalvelun käytölle?

Kotipalvelu voi sisältää erilaisia kodin arkeen liittyviä tehtäviä. Arvioi, kuinka paljon merkitystä Sinulle on oman arkesi sujuvuuden kannalta seuraavilla kodin tehtävillä.

Taulukossa 1 = ei merkitystä, 2 = vähän merkitystä, 3 = paljon merkitystä, 4 = erittäin suuri merkitys



14. Mikä merkitys kotipalvelun sisällöllisillä tehtävillä on Sinulle?					
		Ei merkitystä			Erittäin suuri merkitys
a)	Kodinhoito	1	2	3	4
b)	Lastenhoito	1	2	3	4
c)	Arjen hallinnan tukeminen	1	2	3	4
d)	Ohjaus ja neuvonta	1	2	3	4

Arvioi, kuinka paljon merkitystä Sinulle on arjen sujuvuuden kannalta seuraavilla tehtävillä.



15. Kodinhoito					
		Ei merkitystä			Erittäin suuri merkitys
15.1	Siivous	1	2	3	4
	a) Imurointi	1	2	3	4
	b) Pölyjen pyyhintä	1	2	3	4
	c) Pintojen pyyhintä	1	2	3	4
	d) Mattojen tamppaus	1	2	3	4
	e) Ikkunoiden pesu	1	2	3	4
	f) Jääkaapin siivous	1	2	3	4
	g) Tavaroiden järjestely paikoilleen	1	2	3	4
	h) Muu, mikä?	1	2	3	4
15.2	Ruokahuolto	1	2	3	4
	a) Ruokalistan suunnittelu	1	2	3	4
	b) Ruokatavaroiden hankinta	1	2	3	4
	c) Ruoan valmistus	1	2	3	4
	d) Leipominen	1	2	3	4
	e) Tiskaus	1	2	3	4
	f) Muu, mikä?	1	2	3	4
15.3	Pyykkihuolto	1	2	3	4
	a) Likaisen pyykin lajittelu	1	2	3	4
	b) Pyykin pesu	1	2	3	4
	c) Puhtaan pyykin viikkaus	1	2	3	4
	d) Silittäminen/mankelointi	1	2	3	4
	e) Vaatteiden korjaaminen/huolto	1	2	3	4
	f) Muu, mikä?	1	2	3	4



16. Lastenhoito					
		Ei merkitystä			Erittäin suuri merkitys
a.	Perushoito (ruokailu, hygienia, lepo)	1	2	3	4
b.	Ulkoilu	1	2	3	4
c.	Leikkiminen, pelaaminen, askartelu jne.	1	2	3	4
d.	Unikoulu	1	2	3	4
e.	Muu, mikä?	1	2	3	4

17. Arjen hallinta ja sujuvuus					
		Ei merkitystä			Erittäin suuri merkitys
a.	Päiväkotiin/kouluun vienti/haku	1	2	3	4
b.	Harrastuksiin kuljetus	1	2	3	4
c.	Läksyjen teossa avustaminen	1	2	3	4
d.	Päivärytmin luominen	1	2	3	4
e.	Aikuinen kotona lapsen turvana	1	2	3	4
f.	Juhlien järjestäminen esim. syntymäpäivät	1	2	3	4
g.	Muu, mikä?	1	2	3	4

18. Ohjaus ja neuvonta					
		Ei merkitystä			Erittäin suuri merkitys
a.	Keskusteluapua lastenkasvatuksesta	1	2	3	4
b.	Keskusteluapua parisuhteen asioihin	1	2	3	4
c.	Keskusteluapua arjen sujuvuuteen	1	2	3	4
d.	Ohjausta kodin hoitoon	1	2	3	4
e.	Kotitöiden yhdessä tekemistä	1	2	3	4
f.	Muu, mikä	1	2	3	4

**19. Millaista osaamista ja ominaisuuksia** odotat kotipalvelun työntekijältä?

**20. Miksi** edellä kuvaamasi osaaminen ja ominaisuudet ovat tärkeitä?

**21. Kuva** paras kokemuksesi kotipalvelusta. Mitä silloin tapahtui? Mitä tehtiin? Mikä kyseisessä tilanteessa teki siitä parhaan kokemuksen?

**22. Kuva** huonoin kokemuksesi kotipalvelusta. Mitä silloin tapahtui? Mitä tehtiin? Mikä kyseisessä tilanteessa teki siitä huonon kokemuksen?

**23. Sana on vapaa.** Voit halutessasi kertoa vapaasti toiveistasi tai odotuksistasi kotipalvelua kohtaan tai kertoa, miten kotipalvelua pitäisi mielestäsi kehittää.

Kiitos vastauksestasi!

